

U N I V E R Z I T A K A R L O V A V P R A Z E

HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA



DIPLOMOVÁ PRÁCE

Terénní sociální práce v ohrožených rodinách

Field social work in vulnerable families

Autorka: Bc. Michaela Rolníková, DiS.

Katedra: Katedra církevních dějin a práva

Vedoucí práce: PhDr. Anna Arnoldová

Studijní program: Teologie

Studijní obor: Husitská teologie v kombinaci s psychosociálními studií

Rok odevzdání: 2013

Čestné prohlášení:

Prohlašuji, že jsem tuto magisterskou práci s názvem „Terénní sociální práce v ohrožených rodinách“ napsala samostatně a výhradně s použitím uvedených pramenů.

Souhlasím s tím, aby byla zpřístupněna veřejnosti pro účely výzkumu soukromého studia.

V Praze dne 30. 4. 2013

Bc. Michaela Rolníková, DiS.

Poděkování:

Ráda bych poděkovala PhDr. Anně Arnoldové za odborné vedení mé magisterské práce a její trefné poznámky.

Velké poděkování bych věnovala své vedoucí služby Terénní sociální práce v ohrožených rodinách ve Středisku křesťanské pomoci v Praze, Mgr. Lucii Vojtkové za cenné rady a čas, který mi věnovala při rozsáhlých rozhovorech zejména pak nad praktickou částí.

Ráda bych poděkovala i dalším kolegům z praxe, kteří mne podporovali, motivovali a předali mi mnoho cenných praktických rad v průběhu celého psaní této práce.

V neposlední řadě chci poděkovat mým blízkým a přátelům, kteří mi svým „fanděním“ vnášeli optimismus a sílu.

Koruna slávy

Když pochybuji o lidech, cítím bolest.

Když soudím lidi, je to nesnesitelné.

*Když nenávidím lidi, má existence nemá
žádnou hodnotu.*

Když však věřím, jsem podveden.

Když miluji, jsem zrazen.

*Trápím se a mučím dnes v noci, hlavu
v dlaních.*

Mýlím se?

Ano, mýlím se.

*Přestože jsme podvedeni, stále věř.
I když jsme zrazeni, stále odpouštěj.*

Zcela miluj i ty, kteří tě nenávidí.

*Otři si své slzy a s úsměvem přivítej Ty,
kdo neznají nic než klam, a Ty, kdo zradí
bez lítosti.*

Ó Pane! Bolest milování!

Pohled' mé ruce.

Polož Svou ruku na mou hrud'.

Mé srdce puká – jaký žal!

*Když jsem však miloval ty, kdo jednali
proti mně, přinesl jsem vítězství.*

Pokud děláš to samé, dám Ti korunu slávy.

Son Mjong Mun

(1936, napsal ve svých 16 letech)

Obsah

ANOTACE.....	6
SUMMARY	6
ÚVOD	8
Teoretická část.....	10
1 Rodina	11
1.1 definice	11
1.2 Funkce rodiny	12
1.3 Typy rodiny	13
2 Druhy sociální práce zaměřené na práci s rodinou	16
2.1 Terénní sociální práce.....	16
2.2 Sanace rodiny	17
2.3 Sociální práce s mnohoproblémovými rodinami	19
3 Legislativní rámec.....	23
3.1 Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.....	23
3.1.1 Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách	26
3.2 Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí	27
3.3 Zákon č. 94/1963 Sb. o rodině.....	29
3.4 Zákon č. 200/1990 Sb., o přestupcích	30
3.5 Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník	31
3.6 Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě.....	33
4 Středisko křesťanské pomoci v Praze - Diakonie ČCE	34
4.1 Diakonie ČCE.....	34
4.2 Středisko křesťanské pomoci v Praze.....	35
5 Služba Terénní sociální práce v ohrožených rodinách.....	38
5.1 Od vzniku po současnost	38
5.1.1 Financování služby TSPOR	39
5.1.2 Poslání, cíle a principy	41
5.1.3 Poskytované služby	42
5.1.4 Pracovníci TSPOR	49
5.1.5 Dobrovolníci ve službě TSPOR	51
5.2 Klienti služby TSPOR a východiska profesionální práce s nimi.....	52
5.2.1 Sociální fungování.....	52
5.2.2 Paradigmata sociální práce.....	53
5.3 Posuzování životní situace dítěte a rodiny	55

5.3.1	Zanedbávání péče o dítě	58
	Praktická část.....	63
6	Kvalitativní výzkum.....	64
6.1	Formulace výzkumného problému	64
6.2	Základní výzkumná otázka	64
6.2.1	Dílčí výzkumné otázky.....	65
6.3	Design výzkumu a použité metody	65
6.3.1	Kvalitativní polostrukturovaný rozhovor	66
6.4	Výběr výzkumného vzorku	67
6.5	Zajištění anonymity a informovaný souhlas.....	67
6.6	Příprava a realizace výzkumu.....	68
6.7	Zpracování a interpretace dat	68
6.8	Analýza rozhovorů	69
6.8.1	Zakázka a zacílení práce s klientem	69
6.8.2	Úloha OSPOD ve spolupráci TSP s klientem	71
6.8.3	Praxe a představa TSP o vyhodnocování situace rodiny s dítětem	74
6.8.4	Role teoreticko-praktického zázemí TSP a přístup ke klientovi	76
7	Závěr	80
	Seznam literatury a použitých zdrojů	82
	Přílohy	85
	Příloha číslo 1 – Dotazník funkčnosti rodiny dle Dunovského (1999, s. 107).....	85
	Příloha číslo 2 – Znění kritérií Standardů (příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách)	86
	Příloha číslo 3 – Organizační struktura Diakonie ČCE - SKP v Praze	92
	Příloha číslo 4 – Otázky pro rozhovor s TSP	93

ANOTACE

Tato diplomová práce „pojednává o službě Terénní sociální práce v ohrožených rodinách ve Středisku křesťanské pomoci v Praze – Diakonie ČCE, která je chápána jako jeden z účinných typů intervence do ohrožených rodin. Podpora těchto rodin vychází jednak z konceptu sociálního fungování a s ním spojených životních situací, a také z přístupů a pojetí (paradigmat sociální práce) konkrétních terénních sociálních pracovníků. Proces vyhodnocování životní situace rodin je velmi náročný a až doposud nebyl nijak celorepublikově standardizovaný. Od 1. ledna 2013 vstoupila v platnost vyhláška číslo 473/2012 Sb., která uvedla do praxe formulář pro vyhodnocování situace dítěte. Na základě této vyhlášky nyní probíhá reforma v této oblasti na odděleních SPOD, a služba TSPOR by se chtěla této reformě přiblížit. Nyní je tedy nezbytné zmapovat současný stav procesu a způsobu vyhodnocování situace rodin s dětmi ve Službě a dle získaného výsledku vytvořit aktuální metodiku vyhodnocování situace rodiny s dítětem. Mým cílem tedy bylo získat odpověď na to, jak probíhá vyhodnocování situace rodin s dítětem ve službě TSPOR, k čemuž směřuji v empirické části této práce. V teoretické části navíc představuji teoretické zázemí problematiky sociální práce s rodinou (legislativa, základní a odborné pojmy).

Klíčová slova:

rodina, terénní sociální práce, sanace rodiny, sociálně-právní ochrana dětí, sociální fungování, paradigmat sociální práce, zanedbávání péče o dítě, vyhodnocování situace rodiny s dítětem

SUMMARY

This thesis treats the service „Field Social Work in vulnerable families” provided by Diakonie of the Evangelical Church of Czech Brethren - The Center of Christian Aid in Prague. This service is regarded as one of the most effective types of interventions to vulnerable families. The support of such families is based both on the concept of social functioning and related life situations, as well as on the approaches and concepts (paradigms of social work) of the specific field social workers. The process of evaluating the life situation of a family is rather a difficult one which until today has not been standardized throughout the Czech Republic. On the 1st January 2013 a new Decree No. 473/2012 Coll. came into force, introducing a form

designed for evaluating the life situations of a child. Since then there has been an ongoing reform in the Department of Social and Legal Protection of Children. The service Field social work in vulnerable families would like to follow this reform. That is why it is necessary to map the present state of evaluating life situations of families with children in our Service and use the results in order to create an effective and efficient method for future work. The theoretical part of this thesis deals with the background of family social work matters, which is to say legislation and terminology. In the empirical part of this thesis, my aim is to get answers as to how the evaluation looks like in the situation of families with a child in our Service.

Key words:

Family, improvement of the family life field social work, social-legal protection of children, social functioning, paradigms of social work, neglect of the child, evaluation of the situation of the family with a child

ÚVOD

Ve své práci se zabývám konkrétním druhem sociální práce s rodinou – terénní sociální práci s ohroženými rodinami. Vzhledem k tomu, že se v této oblasti profesně pohybuji již pět let, nebylo obtížné si zvolit konkrétní pracoviště, kterému bych se v této diplomové práci mohla hloubkově věnovat. Nejprve jsem oslovila paní ředitelku Střediska křesťanské pomoci v Praze - Diakonie ČCE, ve kterém pracuji a které provozuje službu Terénní sociální práce v ohrožených rodinách, zda bych mohla komplexně zpracovat údaje týkající se této Služby s představou toho, že by nám tato magisterská práce měla „nějak“ přispět k inovaci Služby. Paní ředitelka souhlasila, a to „jak“ by tato práce měla být užitečná naší Službě, se vyvíjelo například na poradách týmu či při konzultacích s vedoucí Služby. Na základě těchto debat a také na oddělení sociálně právní ochrany dětí probíhající reformě vyhodnocování situace dítěte a jeho rodiny (dle Vyhlášky číslo 473/2012 Sb.) vznikla potřeba zmapovat, jaký je současný stav tohoto vyhodnocování v naší Službě.

Pro ucelený pohled na problematiku rodiny a jejích životních situací, dále přístupů v sociální práci, jsem využila prostoru teoretické části této práce, kde jsem popsala odbornou terminologii, spojenou legislativu a představila jsem pozadí služby Terénní sociální práce v ohrožených rodinách i ji samou. Obzvláště významné jsou pak kapitoly 5.2 a 5.3, které pojednávají o klientech a jejich sociálním fungování, o paradigmatech sociální práce, o posuzování životní situace dítěte a jeho rodiny. Služba se zaměřuje na zlepšování sociálního fungování rodin, aby děti nemusely být odebírány ze svých rodin. Proto, aby byly služby poskytovány vhodně a dle aktuální potřeby konkrétního klienta, záleží na kvalitním a uceleném vyhodnocení životní situace dítěte a jeho rodiny. Paradigmata sociální práce pak napomáhají k uvědomění si pojetí, z jakého vychází konkrétní terénní sociální pracovnice a čemu věnuje při práci s klientem pozornost (Navrátil 2001, s. 14).

V praktické části této magisterské práce se zabývám získáním odpovědi na to, jak v současné době vypadá vyhodnocování životní situace rodiny ve službě Terénní sociální práce v ohrožených rodinách. Výsledek výzkumu, po dohodě s vedoucí Služby, slouží jako podklad pro podrobné vytvoření metodiky vyhodnocování situace rodiny s dětmi ve službě Terénní sociální práce v ohrožených rodinách, Diakonie ČCE - SKP v Praze.

Touto prací se též snažím nastínit, že vhodná a včasná podpora rodiny v jejích obtížných situacích, má nenahraditelnou úlohu v celém systému pomoci rodinám s dětmi, v předcházení umísťování dětí do ústavních zařízení a v prevenci patologických přenosů z generace na generaci. Prohlubování pozitivních vazeb mezi členy rodiny, rodiči a dětmi a nácviky konkrétních schopností v rozmanitých oblastech (péče o dítě, péče o domácnost, komunikace, hospodaření atd.) patří k jednomu z nejnáročnějších úkolů spolupráce s klientem. Na tyto úkoly, jak sama vím z praxe, je mnohdy méně času se s klientem zaměřit, důvodem bývá žádoucí sanace základních životních potřeb rodiny (bydlení, práce, finance). V naší Službě bychom se rády přiblížily k rovnoměrnějšímu rozložení sanování psychosociálních a socioekonomických potřeb dítěte a jeho rodiny, proto je třeba nejprve zjistit, jak v současnosti provádíme vyhodnocování situace rodiny s dítětem.

Cílem této práce je tedy zodpovězení otázky: *„Jak probíhá vyhodnocování situace rodiny s dítětem ve službě TSPOR?“*.

Teoretická část

„Rodina je obojí, jak základní jednotkou společnosti, tak kořenem kultury. Je to neutuchající zdroj podpory obhajoby, ujištění a emocionálního dobití, které dodává dítěti sílu, aby se sebevědomě odvážilo do většího světa a stalo se vším, čím může být.“

Marianne E. Neifert

1 Rodina

V této kapitole vysvětlím pojem „rodina“ a také další pojící se termíny (např.: funkce a typy rodiny), které jsou důležité pro orientaci v tématu mé magisterské práce. Velký význam rodiny, jako základní jednotky celé společnosti je nám znám od počátku lidstva samého.

1.1 definice

Pokládám si otázku, co je **rodina** a jaké její definice známe. Dle velkého sociologického slovníku¹ je rodina: „*obecně původní a nejdůležitější společenská skupina a instituce, která je základním článkem sociální struktury i základní ekonomickou jednotkou a jejímiž funkcemi jsou reprodukce trvání lidského biologického druhu a výchova, resp. socializace potomstva, ale i přenos kulturních vzorů a zachování kontinuity kulturního vývoje*“. Nebo také: „*Rodina jako sociální celek spojený na základě příbuzenské mezigenerační vazby je v tomto pojetí morfostatickou (pevnou, neměnnou) sociální institucí, která jako taková existuje v každém kulturním prostředí a je v něm sociálně uznávána*“.² Dále: „*rodina je společenská skupina spojená manželstvím (nebo srovnatelným právním vztahem) nebo pokrevními vztahy a odpovědností a vzájemnou pomocí*“.³ Definice pojmu „rodina“ je mnoho a vždy záleží na kontextu, ve kterém je vykládána (tj. pro potřebu sociologie, psychologie, práva, aj.). Zaujalo mne, jak o rodině píše Ivo Možný ve své knize Rodina a společnost (s. 14, 15): „Rodina se mění, ale vždy je stabilizujícím prvkem společnosti; ať už vypadá jakkoli; jakmile lidé přestávají plnit rodinné závazky, společnost ztrácí svou sílu“. Tato citace nás bude v následujících kapitolách doprovázet, a ať už přímo či skrytě na její význam budeme narážet. V české republice nám určitou definici rodiny nabízí i zákon o rodině č. 94/1963 Sb. ve znění pozdějších předpisů, ve kterém se praví, že hlavním účelem manželství je založení

¹ Petrušek, M. *Velký sociologický slovník, Díl 2*. Praha: Karolinum, 1996, s. 940. ISBN 80-7184-310-5.

² http://www.mpsv.cz/files/clanky/899/zprava_b.pdf, *Národní zpráva o rodině*. Praha: MPSV, 2004, s. 9, 9. 3. 2013.

³ Hartl, P., Hartlová, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000, s. 512. ISBN 80-7178-303-X.

rodiny a řádná výchova. *Více o zákoně o rodině v kapitole 3.3 (s. 29)*. Rodina se dělí na základní (jádrovou či nukleární) a rozšířenou. Základní rodinu tvoří muž, žena a jejich děti. Rozšířenou rodinu tvoří ostatní členové rodiny, jako jsou například babičky a dědové, tety a strýčkové, sestřenice a bratřenci.⁴ Význam rodiny je pro nás nesmírně důležitý. V rodině se utváří velká část našeho já a základy (modely) pro naše další spolužití (komunikace, identifikace, socializace, návyky péče o sebe i o druhé, důvěra, sebedůvěra, vzor partnerského soužití, rodičovství aj.).

1.2 Funkce rodiny

J. Výrost a I. Slaměník⁵ uvádějí čtyři hlavní (obecné) funkce rodiny – reprodukční, materiální, výchovná a emocionální. B. Kraus a V. Poláčková⁶ navíc přidávají funkci sociálně-psychologické podpory (základy pro další sociální kontakty jedince ve společnosti) a ve výukových materiálech od O. Čadilové se dočteme ještě o funkci rekreační (míra a způsob trávení společného volného času) a ochranné (zajištění životních potřeb dětí i ostatních členů rodiny). Rodina je prostředí, ve kterém by měly být uspokojovány všechny potřeby jedince.

Biologicko-reprodukční funkce – J. Dunovský (s. 92, 1999) píše, že je významná pro reprodukci lidského života a k jeho udržení. Zdůrazňuje i význam sexuality, a to ať už z hlediska „pro radost“ či z hlediska „pro reprodukci“. Neméně je důležitý J. Dunovského poznatek: *„tato funkce se sice může uplatnit i mimo rodinu, v rodině však nabývá svůj plný význam: nejde o to přivést dítě na svět, ale také mu zabezpečit potřebné podmínky života a další jeho vývoj“*.

Materiální (ekonomicko-zabezpečovací) funkce – má poskytovat všem svým členům životní jistoty. O. Čadilová (2010) uvádí rodinu jako významný prvek v rozvoji ekonomického systému společnosti. Členové rodiny jsou tak zapojeni do výrobní i nevýrobní sféry díky svému povolání a zároveň je rodina spotřebitel, na kterém je závislý trh.

⁴ ČADILOVÁ, O. *Rodina*. Výukový materiál, vyd. MŠMT a ESF, 2010, http://www.szsmb.cz/admin/upload/sekce_materialy/Rodina.pdf, 9. 3. 2013.

⁵ VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. *Aplikovaná sociální psychologie I*. Praha: Portál, 1998, s. 325-327. ISBN: 80- 7178-269-6.

⁶ KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V. *Člověk, prostředí, výchova*. Brno: Paido, 2001, s. 79-83. ISBN: 80-7315-004-2.

Výchovná funkce – Výrost a Slaměník (s. 326-327, 1998) hovoří o rodině, jako prostředí, které poskytuje dítěti orientaci v okolním světě a umožňuje mu socializaci. V rámci rodiny neprobíhá pouze výchova dětí ale i vzájemné formování všech členů rodiny. Dále konstatují: „*Je to právě rodina, která působí jako regulátor tzv. nežádoucích činností. U jedinců bez rodinného zázemí bývá toto chování vybočující z normy registrováno okolím mnohem později a také mnohem později dochází ke snaze léčit nebo měnit negativní stav.*“ J. Dunovský (s. 93, 1999) ještě zasazuje význam (prosazování a ochrana dětských práv) této funkce do legislativního rámce – a to do Úmluvy o právech dítěte.

Emocionální funkce – je obecně považována za zcela jedinečnou a nenahraditelnou. J. Dunovský (s. 93, 1999): „Tato funkce je vázána na plně rozvinutého člověka, zralého, odpovědného, pro něhož citový vztah není něčím chvilkovým, ale trvalou bází jistoty a citovým zázemím pro všechny její členy“. Souvisí také s volbou budoucího partnera. Důležité jsou zde tedy potřeby bezpodmínečného přijímání, zázemí, podpory, pomoci, klidu, společného sdílení zážitků, důvěrnosti (in Výrost, Slaměník 1998, s. 327).

1.3 Typy rodiny

Dunovský (s. 106-109, 1999) vymezil čtyři typy rodin z hlediska funkčnosti. Pro zjišťování toho, jak rodina funguje, vypracoval dotazník funkčnosti rodiny (viz příloha 1, s. 85). Dotazník se opírá o hodnocení osmi diagnostických kritérií: složení rodiny, stabilita rodiny, sociálně ekonomická situace (ta vychází z věku, rodinného stavu, vzdělání, zaměstnání rodičů, z příjmu, bydlení rodiny), osobnost rodičů (zdravotní i psychický stav, úroveň jejich společenské adaptace) a sourozenců vyšetřovaného dítěte, a v neposlední řadě zájem a péče o dítě (s. 106). Dunovský stanovil pěti a tříbodovou škálu, dle které se jednotlivá kritéria hodnotí. Dále také vysvětluje, že se hodnotí způsobem tzv. „trestných bodů“, tj. čím větší narušení funkce rodiny a vývoje dítěte, tím větší bodové ohodnocení. Pětibodovou škálu (0-4 body) spojil s kritérii, která jsou v přímé návaznosti na vznik poruchy v rodině (příp. ji podmiňují). Mezi ty patří sociálně ekonomická situace, osobnost rodičů, zájem a péče o dítě. Tříbodová škála (0-2) byla spojena s kritérii, které charakterizují situaci a poruchu rodiny. Jsou to složení rodiny, stabilita rodiny, sourozenci dítěte a jeho osobnost. Dotazník je vyhodnocován pro každé dítě zvlášť, a vždy aktuálně. Pokud dotazník užíváme pravidelně (v

příp. konkrétní rodiny), je možné shlédnout, jak se rodinná situace vyvíjí (včetně efektivnosti poskytovaných služeb).

Funkční rodina – v této rodině je zajištěn dobrý vývoj dítěte a jeho prospěch. Dunovský zde uvádí, že takových rodin je v běžné populaci na 85 % (*dle Dunovského dotazníku je rodina v pásmu 0-4 body*).

Problémová rodina – je taková, ve které se vyskytují závažnější poruchy některých či všech funkcí, avšak stav rodiny vážněji neohrožuje vývoj dítěte a rodinu samu. Rodina je schopna vlastními silami situaci řešit či kompenzovat za kratší vnější pomoci. Dunovský doplňuje, že u této rodiny sociální pracovníci dbají zvýšené pozornosti či ji sledují. V populaci se vyskytuje ve 12 – 13 % (*pásmo 5-9 bodů*).

Dysfunkční rodina – v ní se vyskytují vážné poruchy některých či všech funkcí rodiny, které přímo ohrožují či poškozují rodinu samu a zvláště pak vývoj a prospěch dítěte. Dysfunkce již není rodina sama schopna řešit, a proto potřebuje vnější pomoc, nejlépe komplex opatření, která poskytuje služba „Sanace rodiny“ neboli i „Terénní sociální práce s ohroženými rodinami“. Dle Dunovského je v populaci 2 % výskytu (*pásmo 10-14 bodů*).

Afunkční rodina – v ní jsou poruchy tak rozšířeny, že závažným způsobem škodí dítěti, někdy až ohrožuje jeho vlastní existenci. Rodina neplní své základní funkce. Dunovský uvádí, že zde je již Sanace rodiny bezpředmětná a je v zájmu dítěte, aby bylo odebráno z rodiny. Výskyt v populaci je 0,5 % (*pásmo 15-24 bodů*).

Rodiny, které jsou základní jednotkou každé společnosti, se v průběhu let různě proměňují, zejména díky politicko-ekonomické situaci, a také díky dílčím nárokům jako například adaptace na kulturu a prostředí, nároky na uplatnění se na trhu práce, nároky na hospodaření s vlastními financemi aj. Také díky neustále modernizaci společnosti se vyskytují nová témata, se kterými si některé rodiny neumějí poradit. Například gender⁷ vývoj, který rozvinul kupříkladu téma rovných příležitostí žen na trhu práce (změna rolí v rodině – otec nemusí být jediným členem, který zajišťuje finance rodině, matka nemusí být výhradní osobou pečující o dítě apod.). Kraus a Poláčková (s. 81, 2001) uvádějí, že se mění sociální role rodičů. Hovoří o demokratizaci doby, která sňala výsadní postavení muže v domácnosti a

⁷ „Gender odkazuje na sociální rozdíly mezi ženami a muži, které jsou naučené, mění se s časem a významně se liší jak v rámci jednotlivých kultur, tak i mezi různými kulturami“ in Asklöf, C. a kol., *Příručka na cestu k rovnosti žen a mužů*. Praha: MPSV, 2003, s. 8.

umožnila ženám získat některá práva a povinnosti, které dříve náležely jen mužům. Význam dělby práce v domácnosti mnohdy upadá či se mění. Rodiče mohou být zmateni svými rolemi, zejména tehdy, když si je předem nevyjasní. V současné době můžeme, mj. také vidět odliv mnoha otců z domácnosti (*zde míněno do práce*), nebo tzv. dvoukariérní manželství, tj. kdy se matka i otec realizují ve svém zaměstnání. Děti si osvojují takový model partnerského soužití, který od malička pozorují u svých rodičů.

2 Druhy sociální práce zaměřené na práci s rodinou

V této části se budu zabývat představením a popisem jednotlivých druhů sociální práce, které v praxi mohou rodiny využívat, pokud se nacházejí v obtížné životní situaci, ve které si sami nedokážou poradit. Ve 4. kapitole pak samostatně představím službu Terénní sociální práce s rodinou.

2.1 Terénní sociální práce

*„Terénní sociální práce je jedním z významných a účinných nástrojů, jak předcházet sociálnímu vyloučení jednotlivců, rodin či celých sociálních skupin z určitých interakcí a z provozu sociálních institucí, které jsou ve společnosti přístupné většině“.*⁸

Dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., se terénní sociální práce (dále jen TSP) realizuje prostřednictvím terénních sociálních služeb. Zákon č. 108/2006 Sb. (§ 3a) definuje sociální službu jako: „činnost nebo soubor činností podle zajišťují pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“. Hlavní znak těchto služeb je jejich uskutečňování v přirozeném sociálním prostředí (tj. dle § 3d – kdy přirozené sociální prostředí je „rodina a sociální vazby k osobám blízkým, domácnost a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost, a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity“).

Metoda TSP se utvořila na začátku 20. století v USA (což je kolébka sociální práce samé) v důsledku transformace tradičních přístupů a metod sociální práce. Zjednodušeně řečeno sociální práce z kanceláře se přesunula na ulici – byla to potřeba dané doby, protože vzrostla kriminalita, vznikaly pouliční gangy, nastává velký rozvoj prostituce, příliv různých etnických menšin atd. A TSP se ukázala jako účinná metoda regulace a prevence výše uvedených situací. Po druhé světové válce se TSP začala objevovat i v Evropě, Africe,

⁸ NEDĚLNÍKOVÁ, D., a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008., s. 9.

Latinské Americe. V 70. letech 20. století se výrazně rozšířila v západní Evropě. U nás se krok po kroku rozvíjela po 89. roce (in Šlampová, s. 10, 2008).

Cíle TSP dle Metodické příručky (s. 12-13, 2008) jsou prevence sociálního vyloučení a jeho prohlubování, prevence sociálně rizikových jevů, sociální začleňování, mírnění negativních důsledků a rizik životních situací klientů, včetně jejich dopadu na společnost, zmírňování nerovností, včetně nerovného přístupu ke službám, vzdělávání, bydlení atp., pomoc klientům získávat - znovu nabývat - sociální kompetence, předávání informací.

2.2 Sanace rodiny

Sanace rodiny dle **definice** O. Matouška (in Bechyňová, Konvičková, s. 17, 2008): *„Sanace rodiny/podpora rodiny jsou postupy podporující fungování rodiny, které jsou opakem postupů vyčleňujících některého člena rodiny kvůli tomu, že někoho ohrožuje, příp. kvůli tomu, že je sám někým z rodiny ohrožen“*. Dle Bechyňové a Konvičkové (s. 18, 2008) je sanace rodiny: *„soubor opatření sociálně-právní ochrany, sociálních služeb a dalších opatření a programů, které jsou poskytovány nebo ukládány převážně rodičům dítěte a dítěti, jehož sociální, biologický a psychologický vývoj je ohrožen“*. Díky takové situaci může být dítě umístěno mimo vlastní rodinu.

Základní princip sanace rodiny (Bechyňová, Konvičková, s. 18, 2008) je *podpora dítěte prostřednictvím pomoci jeho rodině*.

Cíl sanace rodiny je dle autorek (s. 18, 2008) *„předcházet, zmírnit nebo eliminovat příčiny ohrožení dítěte a poskytnout rodičům i dítěti pomoc a podporu k zachování rodiny jako celku“*.

Bechyňová, Konvičková (s. 11, 2008) ve své knize píše o období před rokem 1989, kdy v naší zemi spadala sociální práce s rodinou výhradně do rukou sociálních pracovníků obvodních a okresních úřadů - oddělení péče o rodinu a dítě. Přístup pracovníků těchto úřadů byl postaven zejména na direktivním a autoritativním vztahu ke klientům. V neposlední řadě bylo jakýmsi hlavním mottem, v případě obtížných sociálních situací rodin, že stát je nejlepším pečovatelem o děti a chrání je před jejich rodiči. Po roce 1989 se začala sociální práce s rodinou intenzivněji rozvíjet. Nyní se využívá při práci s rodinou více přístupů a více

různě zaměřených institucí. Hlavním trendem je deinstitucionalizace, důraz na prevenci a pomoc potřebným rodinám být schopni pečovat o své děti a umět se postarat o své potřeby.

Sanaci rodiny v ČR poskytují nestátní organizace jako například STŘEP o. s., Diakonie ČCE SKP Praha, Dům tří přání, Amalthea o.s. aj. Ze strany státu zajišťuje pomoc rodinám hlavně oddělení sociálně právní ochrany dětí (OSPOD). Rozdíl mezi poskytováním pomoci ze strany nestátních organizací a OSPOD je zejména v rozsahu jejich kompetencí. Pracovníci OSPOD na základě zákona č. 359/99 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů (Z 359/99), jsou povinni chránit všechny zájmy, zdraví a život dětí, jsou-li ohroženy. Jako jediní pracovníci pomáhajících profesí mohou bez souhlasu rodičů či dítěte provádět sociální šetření v místě bydliště, dotazovat se na dítě v různých institucích (školská zařízení, lékaři, zaměstnavatelé rodičů). Dále mají právo i povinnost podat soudu návrh na konkrétní opatření, a také plnění takového nařízení pracovnice OSPOD sleduje. Pracovat s rodinou je vždy třeba pojímat multidisciplinárně – je tedy třeba více odborníků nikoli jen jeden.

Dle Bechyňové, Konvičkové (s. 20-21, 2008) sanace rodiny není vhodná když: *je dítě obětí krutého zacházení ze strany rodičů a znalci nedoporučují kontakt, na základě znaleckého posudku se prokázalo, že rodiče nemají žádnou citovou vazbu k dítěti, rodiče jsou závislí na alkoholu, drogách či jiných návykových látkách a odmítají léčbu, rodiče, kteří mají psychiatrické onemocnění a nesouhlasí se spoluprací jejich lékaře v rámci multidisciplinárního týmu, rodiče jsou zcela či částečně zbaveni způsobilosti k právním úkonům a nesouhlasí se spoluprací s jejich opatrovníkem.*

Rodinu naopak lze dle Bechyňové, Konvičkové (s. 20, 2008) sanovat v případech, kdy: *nastávající rodiče, kteří byli v dětství zanedbáváni či ohroženi jsou nositeli rizika, že nebudou umět o dítě pečovat nebo nemají pro dítě připravené podmínky odpovídající jeho potřebám a nemají podporu ve svém okolí, ohrožené dítě žije ve vlastní rodině a jeho zdravotní, psychická a sociální situace vykazuje rizika nedojde-li alespoň v průběhu tří měsíců sociální práce s rodinou ke zlepšení či pokud dojde ke zhoršení, dítě bylo umístěno do ústavní výchovy (ÚV), dítěti soud zrušil ÚV z důvodu kvalitativních změn v rodině a svěřil ho zpět rodičům, dítě bylo svěřeno soudem do pěstounské péče (PP) na přechodnou dobu.*

2.3 Sociální práce s mnohoproblémovými rodinami

Matoušek (s. 75, 2005) uvádí **definici mnohoproblémové rodiny (MPR)** dle Kaplanové – *rodina mající dlouhodobě více než jeden problém, soubor problémů se týká jednotlivců i několika členů rodiny a rodina tyto problémy není schopna sama řešit*. Matoušek nezapomíná sdělit, že autorka rozděluje dva **druhy problémů** - *vnitřní* a *vnější*. Pod pojmem *vnitřní problémy* se míní nediferencovanost rolí, chaos, neorganizovanost, izolovanost jednotlivých členů, nejasnost v komunikaci, velké konflikty aj. *Vnější problémy* se mohou týkat vzdělanosti, pracovního uplatnění, bydlení, hospodaření s penězi, výchova dětí, vztahy se širší rodinou, komunikace s jinými lidmi či institucemi. V mnohoproblémových rodinách se často vyskytují závislosti (alkohol, drogy, automaty), prostituce, týrání, zanedbávání a zneužívání, záškoláctví, domácí násilí, sebevražedné jednání, duševní nemoci, zdravotní postižení atd. Výrazný je generační přenos. Matoušek (s. 76, 2005) dále hovoří o tom, že existuje i MPR, která v aktuální krizi⁹ vyhledá pomoc nějaké organizace a po pominutí krize ztratí zájem o další spolupráci. Spolupráci naváže až v případě další krize. Ze své pěti-leté praxe ve službě Terénní sociální práce v ohrožených rodinách (kap. 5. této práce) mám zkušenost obdobnou.

Krize může být pro MPR i tím, že ji přivede ke spolupráci s pomáhající organizací a tím ji na čas vyvede ze sociální izolace. Matoušek zde vhodně podotýká, že mnozí členové MPR jsou již zvyklí na četnost krizí a jsou vůči nim „odolní“. Tím mám na mysli, že si dostatečně neprožijí význam krize, který je právě může i obohatit (využít krizi ve svůj osobní růst). Důležité je, aby v rámci spolupráce s pomáhající organizací pracovník uměl nahlédnout na problémy rodiny tak, aby mohl hledat s rodinou její potenciál k řešení jejích problémů, rodinu zplnomocňoval.

⁹ „Krize je situace selhání dosavadních regulativních mechanismů, nefunkčnost v oblasti biologické (spánek, potrava), psychické (ztráta smyslu), sociální (život s druhými); v psychiatrii, v psychologii, v psychoterapii je to výraz pro extrémní psychickou zátěž, nebezpečný stav, životní událost, rozhodný obrat v léčbě, nebo také období přechodu mezi vývojovými stádii“. in Hartl, P., Hartlová, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000, s. 279. ISBN 80-7178-303-X.

Matoušek (s. 77, 2005) dále upozorňuje na spojování MPR výhradně s chudobou¹⁰, tj. MPR jsou chudé. Tato domněnka je již dávno překonána. Ne všechny MPR se potýkají s chudobou, ale může to být jeden z důvodů vzniku MPR. Je třeba ještě myslet na to, že často zmiňovaný předpoklad „klient, který chce dosáhnout změny, vyhledá zdroj pomoci a společně s ním změny dokáže“, může být nebezpečný v tom, že klient (rodina) nemusí mít možnost dostat se ke zdroji, přístup ke zdroji tedy může být zablokován (nedostatek informací o službách, vzdálenost služby, rodina nemající telefon, obtíže s komunikací, nedůvěra v instituce či služby). V takovém případě je vhodná aktivita ze strany poskytovatelů sociálních služeb své potenciální klienty buď vyhledávat, či propagační materiály o službě mít na místech, kde se potenciální klient může nejvíce vyskytovat, například u MPR je to oddělení sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD), pedagogicko-psychologické poradny (PPP), školy, aj.

MPR se může ocitnout v situaci, kdy začne mít pocit, že její okolí se spiklo proti ní. Děje se tak například, kdy je vydáno trestní oznámení proti dospělému členu rodiny, nebo kdy hrozí či bylo dítě odebráno z rodiny.

Příklad 1 - kazuistika z vlastní praxe:

Rodina – matka 45 let, otec 46 let, dcera 10 let. Vzhledem k přítomnosti závislostí v rodině (matka – uživatelka alkoholu, otec – hráč výherních automatů) se rodina ocitla v obtížné finanční situaci (rodina je zadlužena, přítomnost mnoha exekucí) a také se v rodině objevují i jiné transgenerační problémy. Matka nepracuje, pobírá invalidní důchod v prvním stupni. Otec pracuje na hlavní pracovní poměr. Rodina byla vystěhována z bytu z důvodu neplacení nájemného, nyní žije na ubytovně. Rodiče neposílali dceru do základní školy (ZŠ), má zameškáno cca 300 hodin. Dcera je výrazně opožděna ve vývoji, a to zejména v sociálních kontaktech, v hygienické péči o sebe, v učivu v rozsahu 4. třídy ZŠ. OSPOD po dlouhých (asi 1,5 roku) neúspěšných intervencích a spolupráci s pomáhající organizací, která byla taktéž neúspěšná ve spolupráci s rodinou, podal návrh soudu na odebrání dítěte z rodiny. Policie ČR vyšetřuje rodiče ze zanedbání péče o dítě. Matka s otcem vyvíjejí sami sebe, obviňují

¹⁰ „Chudoba je sociální jev, který je běžně označován jako sociální problém. Vzdálenost od společenského standardu za určitou hranicí člověk sice může přežít, ale cítí se být vyloučen ze společnosti“. in Petrusek, M. Velký sociologický slovník, H-J. Praha: Karolinum, 1996, s. 410-411. ISBN 80-7184-310-5.

pracovníci OSPOD za zášť a podjatost proti rodině, podali trestní oznámení na sociální pracovníci.

Matoušek (s. 78, 2005) považuje za méně významné, kdo inicioval spolupráci s pomáhající organizací.

Z vlastní praxe sociálního pracovníka mohu říct, že z deseti rodin, kterým jsem byla klíčovou pracovnící, jich šest bylo doporučeno oddělením sociálně-právní ochrany dětí. Zakázka rodiny a sociální pracovnice OSPOD se lišila a tím bylo minimálně prodlouženo společné navazování důvěry, taktéž vyjasnění opravdové zakázky klienta.

Fakt, se kterým je třeba tak jako tak počítat je, že rodina bude vůči organizaci v určité opozici – tj. může často rušit domluvené schůzky, může se na ně nedostavovat. Matoušek tedy přikládá význam odborné práci v domácím prostředí, které samo o sobě dává rodině pocit jistoty. Základem funkční spolupráce je získání důvěry.

Příklad 2 – kazuistika z vlastní praxe:

Rodina – matka (43 let), syn (6 let). Matka žije se synem sama, otec chlapce rodinu navštěvuje sporadicky, během návštěv se s matkou hádají, otec se synovi nevěnuje – matka popsala, že si se synem otec hrát nechce, spíše odpočívá na pohovce. Matka má v bytě velké množství věcí, oblečení. Klientka nezvládá péči o domácnost, je sběratelkou mnoha věcí. Služba Terénní sociální práce v ohrožených rodinách (dále TSPOR) byla klientce doporučena OSPODem, jehož zakázka byla, mimo jiné, nastolení spolupráce (míněno, že je klientka nespolupracující). Klientka se chtěla s terénní sociální pracovnící, po dobu více než čtyři a půl měsíce, setkávat na půdě služby. Po dobu setkávání na pracovišti služby se klientka postupně svěřovala terénní sociální pracovníci (TSP) s různými informacemi ohledně péče o domácnost a syna. Klientka si mapovala, zda nebude odsouzena již při sdělení svého problému. Téměř po pěti měsících klientka pozvala TSP do svého bytu. TSP byla předem srozuměna se stavem domácnosti a s pocity studu klientky, kontrolovala tedy při návštěvě své neverbální projevy i tok komunikace. Od prvního setkání v domácím prostředí se většina schůzek odehrávala v místě bydliště klientky, kde také společně s TSP pracovaly na nácviku péče o domácnost.

Dalším důležitým vodítkem k úspěšnému navázání spolupráce s MPR je využití strategie – tedy začínat od zajištění základních lidských potřeb, tj. pokud jsou uspokojeny základní lidské potřeby, je možné získat důvěru klienta a postoupit dál k uspokojování dalších potřeb jako např. pracovat na psychických a vztahových problémech. Z toho vyplývá, že je dobré začínat spoluprací tam, kde se nachází klient.

Cílem sociální práce s MPR je tedy posilování kompetence rodiny řešit vlastní problémy, sociální pracovník zde hraje roli pomocníka či spojence, který působí jako opora v rodině dočasně, a proto vše, co dělá, má směřovat k tomu, aby ho rodina nepotřebovala.

3 Legislativní rámec

Představení základních právních předpisů a poskytnutí možnosti porozumění nezbytné legislativě spojené s terénní sociální prací v ohrožených rodinách, je účelem této části. Sociální pracovníci jsou povinni znát legislativní rámec, který jim velmi pomáhá při výkonu jejich práce (kvalitně pracovat s klienty a podávat jim aktuální informace, pečovat o svou psychohygienu, apod.).

3.1 Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Paragraf 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (Z 108/06) představuje, čím se tento zákon zabývá: *„upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách“*. Upravuje také předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka.

Ve druhém paragrafu nás zákon informuje o základních zásadách, tj.: *„každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení“*. Zákon zdůrazňuje hodnotu lidské důstojnosti, která musí být vždy zachovávána. Dále zákon ukládá, aby pomoc vycházela z individuálních potřeb dané osoby, působila na osoby aktivně a podporovala je k získání a rozvoji samostatnosti. Jedno z hlavních kritérií je vést klienta tak, aby dlouhodobě nesetrvával v nepříznivé sociální situaci (taktéž nebyl závislý na sociálních službách a pomoci státu) a ještě posilovat sociální začleňování. Dle Z 108/06 musejí být sociální služby poskytovány v zájmu osob, kvalitně, a za důsledného dodržování lidských práv a svobod.

Další ustanovení zákona vymezuje jednotlivé pojmy:

a) *sociální služba je činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení,*

- b)** nepříznivá sociální situace je oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením,
- c)** dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav je zdravotní stav, který podle poznatků lékařské vědy trvá nebo má trvat déle než 1 rok, a který omezuje funkční schopnosti nutné pro zvládnutí základních životních potřeb,
- d)** přírozené sociální prostředí je rodina a sociální vazby k osobám blízkým, domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost, a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity,
- e)** sociální začleňování je proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný,
- f)** sociální vyloučení je vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace,
- g)** zdravotní postižení je tělesné, mentální, duševní, smyslové nebo kombinované postižení, jehož dopady činí nebo mohou činit osobu závislou na pomoci jiné osoby,
- h)** plán rozvoje sociálních služeb je výsledek procesu aktivního zjišťování potřeb osob ve stanoveném území a hledání způsobů jejich uspokojování s využitím dostupných zdrojů, jehož obsahem je popis způsobu zpracování plánu, popis a analýza existujících zdrojů a potřeb osob, kterým jsou sociální služby určeny, včetně ekonomického vyhodnocení, strategie zajišťování a rozvoje sociálních služeb, povinnosti zúčastněných subjektů, způsob sledování a vyhodnocování plnění plánu a způsob, jakým lze provést změny v poskytování sociálních služeb.

Další důležitá část tohoto zákona pro mou magisterskou práci je část III. Z 108/06, která vymezuje druhy a formy sociálních služeb. **Sociální služby** se dělí na: *sociální poradenství* (základní a odborné), *služby sociální péče*, *služby sociální prevence*. **Formy** poskytování sociálních služeb jsou *pobytové* (služby spojené s ubytováním v zařízeních

sociálních služeb), *ambulantní* (služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování), *terénní* (služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí). Jednotlivá zařízení sociálních služeb jsou vyjmenována v § 34 Z 108/06.

Pro účel této práce je významný 4. díl III. části Z 108/06, ve kterém se pojednává o službách sociální prevence, do kterých spadá i služba Terénní sociální práce v ohrožených rodinách (dále TSPOR). V § 53 se dočteme obecně o službách sociální prevence, které tedy mají „*napomáhat zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby*“. **Cílem** těchto služeb je pomoci těmto osobám překonat jejich nepříznivou sociální situaci a zároveň chránit společnost před vznikem a rozšířením nežádoucích společenských jevů.

Nejvýznamnější paragraf pro službu TSPOR je § 65 - Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou „*terénní, příp. ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokážou sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje*“.

Služba obsahuje:

- a) *výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,*
- b) *zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*
- c) *sociálně terapeutické činnosti,*
- d) *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.*

Tato sociální služba je poskytována klientům bez úhrady nákladů.

3.1.1 Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

Vyhláška 505/06 Sb., aktuálního znění č. 391/2011 Sb., doplňuje Z 108/06 Sb., a říká, jak mají být prováděny jednotlivé služby či úkony. Pro téma TSPOR je důležitý § 30, ve kterém stojí jaké základní činnosti a v jakém rozsahu se poskytují v rámci sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. Úkony jsou:

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

- 1. pracovně výchovná činnost s dětmi,*
- 2. pracovně výchovná činnost s dospělými, například podpora a nácvik rodičovského chování včetně vedení hospodaření a udržování domácnosti, podpora a nácvik sociálních kompetencí v jednání na úřadech, školách, školských zařízeních; přitom alespoň 70% těchto činností je zajišťováno formou terénní služby,*
- 3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte,*
- 4. zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí,*
- 5. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,*

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět,

c) sociálně terapeutické činnosti: socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

- 1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,*
- 2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.*

Další důležitá část této vyhlášky je pátá část § 38, který v prvním odstavci definuje hodnocení plnění standardů kvality sociálních služeb a ve druhém odstavci odkazuje na přílohu č. 2

vyhlášky 505/06. Tuto přílohu přikládám ke své práci (viz příloha číslo 2 této diplomové práce, s. 86).

3.2 Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí

Zákon 359/99 upravuje ochranu práv a oprávněných zájmů dítěte, jeho řádnou výchovu a péči, dále vymezuje působení na obnovu narušených funkcí rodiny a v neposlední řadě upravuje zabezpečení náhradní rodinné péči. Zákon také upravuje povinnosti orgánu SPOD a podmínky a povinnosti pro jiné organizace, které žádají o udělení SPOD. Zákon 359/99 byl podstatně novelizován a novela vstoupila v platnost ke dni 1. ledna 2013 (např. jednotná pěstounská péče).

Nejvýznamnějším v rámci sociálně-právní ochrany dětí je oddělení sociálně právní ochrany dětí (OSPOD). Dle § 4 SPOD zajišťují orgány: *krajské úřady, obecní úřady obcí s rozšířenou působností, obecní úřady a újezdní úřady; ustanovení tohoto zákona o obecních úřadech se vztahují i na újezdní úřady, ministerstvo, Úřad práce České republiky – krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu*. Dále SPOD zajišťují: *obce v samostatné působnosti, kraje v samostatné působnosti, komise pro sociálně-právní ochranu dětí, další právnické a fyzické osoby, jsou-li výkonem sociálně-právní ochrany pověřeny*.

Zákon říká, že předním hlediskem je „*zájem a blaho dítěte, ochrana rodičovství a rodiny a vzájemné právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči, přitom se přihlíží i k širšímu sociálnímu prostředí dítěte*“ (§ 5).

Paragraf 6 popisuje, **na jaké děti se Z 359/99 zaměřuje**. Jsou to děti, jejichž rodiče zemřeli; *neplní povinnosti plynoucí z rodičovské zodpovědnosti nebo nevykonávají/zneužívají práva plynoucí z rodičovské zodpovědnosti*. Dále se jedná o děti:

- ✓ *které byly svěřeny do výchovy jiné fyzické osoby než rodiče, pokud tato osoba neplní povinnosti plynoucí ze svěření do její výchovy;*
- ✓ *které vedou zahálčivý nebo nemravný život spočívající zejména v tom, že zanedbávají školní docházku, nepracují, i když nemají dostatečný zdroj obživy, požívají alkohol nebo návykové látky, jsou ohroženy závislostí, živí se prostitucí, spáchaly trestný čin nebo, jde-li*

o děti mladší než patnáct let, spáchaly čin, který by jinak byl trestným činem opakovaně, nebo soustavně páchají přestupky, nebo jinak ohrožují občanské soužití;

- ✓ *které se opakovaně dopouští útěků od rodičů nebo jiných fyzických nebo právnických osob odpovědných za výchovu dítěte;*
- ✓ *na kterých byl spáchán trestný čin ohrožující život, zdraví, svobodu, jejich lidskou důstojnost, mravní vývoj nebo jmění, nebo je podezření ze spáchání takového činu; které jsou na základě žádostí rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte opakovaně umísťovány do zařízení zajišťujících nepřetržitou péči o děti nebo jejich umístění v takových zařízeních trvá déle než 6 měsíců;*
- ✓ *které jsou ohrožovány násilím mezi rodiči nebo jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte, popřípadě násilím mezi dalšími fyzickými osobami; které jsou žadateli o azyl odloučenými od svých rodičů, popřípadě jiných osob odpovědných za jejich výchovu.*

SPOD se zaměřuje na tyto děti, pokud „*tyto skutečnosti trvají po takovou dobu nebo jsou takové intenzity, že nepříznivě ovlivňují vývoj dětí nebo mohou být příčinou nepříznivého vývoje dětí*“.

OSPOD má **povinnost** vyhledávat děti uvedené v § 6, působit na rodiče, aby plnili své povinnosti, projednávat s rodiči odstranění nedostatků ve výchově dítěte, taktéž i promluvit s dítětem o jeho nedostacích v chování, sledovat v jakém prostředí se děti vyskytují, poskytnout či zprostředkovat rodičům poradenství, konat opatření k omezování působení nepříznivých vlivů na děti, pravidelně vyhodnocovat situaci dítěte a jeho rodiny, vypracovat s rodinou individuální plán ochrany dítěte, pořádat případové konference pro řešení konkrétních situací ohrožených dětí a jejich rodin, podávat návrhy soudu na jednotlivá opatření (např. umístění dítěte mimo rodinu), může naříditi rodičům využití odborné pomoci např. mediaci – první schůzku v rozsahu 3 hodin, nebo terapii, dále má na starosti agendu náhradní rodinné péče. OSPOD vystupuje jako opatrovník dítěte v případě nutnosti (např. u soudních jednání týkajících se úpravy poměrů nezletilých dětí, aj.).

Jiné instituce (např. Dům tří přání, Fond ohrožených dětí aj.¹¹), ač mají uděleno pověření k výkonu SPOD, nemají takový rozsah kompetencí, práv a povinností jako právě OSPOD.

Zákon 359/99 přímo navazuje na Úmluvu o právech dítěte (přijata v roce 1989 v New Yorku, ČR ji ratifikovala v roce 1991 pod číslem 104/1991 Sb.), dále souvisí se zákonem o rodině (níže), zákonem č. 40/1964 Sb., občanským zákoníkem, zákonem č. 99/1963 Sb., občanským soudním řádem (OSŘ), zákonem č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním (trestní řád), zákonem 40/2009 Sb., trestní zákoník, zákonem č. 200/1990 Sb., o přestupcích.

3.3 Zákon č. 94/1963 Sb. o rodině

Zákon č. 94/1963 Sb., o rodině, ve znění pozdějších předpisů (Z 94/63) popisuje rodiny v kontextu manželství. V § 1 se dočteme: „*manželství je trvalé společenství muže a ženy založené zákonem stanoveným způsobem; hlavním účelem manželství je založení rodiny a řádná výchova dětí*“. V § 18 zákon říká, že muž a žena v manželství jsou povinni, mimo jiné, společně pečovat o děti a vytvářet zdravé prostředí.

Za významnou považuji **úpravu poměrů** nezletilých dětí v období během a po rozvodu. Zákon říká v § 25: „*manželství nelze rozvést, dokud nenabude právní moci rozhodnutí o úpravě poměrů nezletilých dětí pro dobu po rozvodu, které vydá soud v řízení dle OSŘ*“. Paragraf 26 doplňuje, že před rozhodnutím o rozvodu manželství soud upraví práva a povinnosti rodičů k dítěti, zejména určí, komu bude dítě svěřeno do péče a jak se rodiče budou podílet na jeho výživě. Soud může svěřit dítě do společné péče. Rozhodnutí o úpravě péče může být nahrazeno dohodou rodičů, kterou schválí soud, aby byla platná. Pro soud je výchozí zájem dítěte s ohledem na jeho osobnost a také životní poměry rodičů.

§ 31 Z 94/63 se zabývá vymezením **rodičovské zodpovědnosti** – tj. „*souhrn práv a povinností při péči o nezletilé dítě, zahrnující zejména péči o jeho zdraví, jeho tělesný, citový, rozumový a mravní vývoj, při zastupování nezletilého dítěte, při správě jeho jmění*“. Rodiče

¹¹ <http://www.dumtriprani.cz/>, <http://www.fod.cz/>, seznam organizací (případně fyzických osob) pověřených sociálně právní ochranou dětí (uděluje Ministerstvo práce a sociálních věcí na základě žádosti a splněných podmínek), je veřejně dostupný na webové stránce MPSV: <http://www.mpsv.cz/cs/14481>, 23.3.2013.

jsou povinni při výkonu výše uvedených práv a povinností dbát na ochranu zájmu dítěte a také koordinovat jeho jednání a dohlížet na ně, to vše úměrně věku dítěte. Dítě má právo se svobodně vyjadřovat k podstatným rozhodnutím rodičů týkající se jejich osoby (též dle úrovně svého vývoje). Dítě má ctít a respektovat své rodiče. Dítě je dle svých schopností a možností povinno pomáhat rodičům, v případě vlastního příjmu či majetku přispívat i na úhradu společných potřeb. Zákon rodičům říká, že mají být osobním životem a chováním příkladem pro své děti.

Zákon umožňuje soudu, aby rozhodl o omezení či zbavení rodičovské zodpovědnosti v případě závažných překážek či nevykonávání povinností plynoucích z rodičovské zodpovědnosti. Vyživovací povinnost nezaniká ani zbavením rodičovské zodpovědnosti. Právo na výživné se nepromlčuje.

3.4 Zákon č. 200/1990 Sb., o přestupcích

Zákon 200/90 ve znění pozdějších předpisů upravuje jednotlivé přestupky, přičemž přestupek je tímto zákonem definován jako „*zaviněné jednání, které porušuje nebo ohrožuje zájem společnosti a je za přestupek výslovně označeno v tomto nebo jiném zákoně, nejde-li o jiný správní delikt postižitelný podle zvláštních právních předpisů anebo o trestní čin*“. V Z 200/90, ve znění pozdějších předpisů jde vzhledem k tématu mé práce hlavně o § 31 „přestupky na úseku školství a výchovy mládeže“, který říká:

(1) Přestupku se dopustí ten, kdo ohrožuje výchovu a vzdělávání nezletilého zejména tím, že nepřihlásí dítě k povinné školní docházce nebo zanedbává péči o povinnou školní docházku žáka

(Pozn. Pokud rodiče neplní tuto povinnost, má to dosah i na dávky pomoci v hmotné nouzi¹²)

(2) Za přestupek podle odstavce 1 lze uložit pokutu do 3000 Kč.

¹² Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, § 3 odst. 1 e) „osoba, která není v hmotné nouzi je osobou, která byla za neplnění povinností zákonného zástupce dítěte spojených s řádným plněním povinné školní docházky uložena sankce dle zvláštního právního předpisu, a to po dobu 3 měsíců ode dne nabytí právní moci rozhodnutí o uložení sankce.“

3.5 Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník

Trestní zákoník (nebo také trestní zákon) upravuje skutkové podstaty trestných činů. Pro účel mé práce představím paragrafy související s jejím tématem z hlavy IV. – trestné činy proti rodině a dětem Z 40/09.

Paragraf 195 Z 40/09 se týká opuštění dítěte či svěřené osoby, říká: *„Kdo opustí dítě nebo jinou osobu, o kterou má povinnost pečovat a která si sama nemůže opatřit pomoc, a vystaví ji tím nebezpečí smrti nebo ublížení na zdraví, bude potrestán odnětím svobody na šest měsíců až tři léta“*. V dalších třech odstavcích umocňuje potrestání osoby, pokud tak učiní např. vůči dítěti mladšímu tří let, nebo pokud tak učiní opakovaně atd.

V § 196 Z 40/09 se dočteme o zanedbání povinné výživy. Vymezuje tedy:

(1) Kdo neplní, byť i z nedbalosti, svou zákonnou povinnost vyživovat nebo zaopatřovat jiného po dobu delší než čtyři měsíce, bude potrestán odnětím svobody až na dvě léta.

(2) Kdo se úmyslně vyhýbá plnění své zákonné povinnosti vyživovat nebo zaopatřovat jiného po dobu delší než čtyři měsíce, bude potrestán odnětím svobody na šest měsíců až tři léta.

(3) Odnětím svobody na jeden rok až pět let bude pachatel potrestán,

a) vydá-li činem uvedeným v odstavci 1 nebo 2 oprávněnou osobu nebezpečí nouze, nebo

b) byl-li za takový čin v posledních třech letech odsouzen nebo potrestán.

Paragraf 197 navazuje na předchozí § 196, říká, kdy zaniká trestní odpovědnost za trestní čin zanedbání povinné výživy.

V § 198 se dočteme o důsledcích, které plynou pro občana, který týrá svěřenou osobu. Přesně paragraf říká:

(1) Kdo týrá osobu, která je v jeho péči nebo výchově, bude potrestán odnětím svobody na jeden rok až pět let.

(2) Odnětím svobody na dvě léta až osm let bude pachatel potrestán,

a) spáchá-li čin uvedený v odstavci 1 zvláště surovým nebo trýznivým způsobem,

b) způsobí-li takovým činem těžkou újmu na zdraví,

c) spáchá-li takový čin nejméně na dvou osobách,

d) páchá-li takový čin po delší dobu.

(3) Odnětím svobody na pět až dvanáct let bude pachatel potrestán, způsobí-li činem uvedeným v odstavci 1

a) těžkou újmu na zdraví nejméně dvou osob, nebo

b) smrt.

Paragraf 199 se pojí s § 198, týká se „týrání osoby ve společném obydlí“. Za významný, a ve své praxi sociálního pracovníka nejvíce frekventovaný, považuji § 201 – „ohrožování výchovy dítěte“.

Paragraf § 201 Z 40/09 říká:

(1) Kdo, byť i z nedbalosti, ohroží rozumový, citový nebo mravní vývoj dítěte tím, že

a) svádí ho k zahálčivému nebo nemravnému životu,

b) umožní mu vést zahálčivý nebo nemravný život,

c) umožní mu opatřovat pro sebe nebo pro jiného prostředky trestnou činností nebo jiným zavrženíhodným způsobem, nebo

d) závažným způsobem poruší svou povinnost o ně pečovat nebo jinou svou důležitou povinnost vyplývající z rodičovské zodpovědnosti, bude potrestán odnětím svobody až na dvě léta.

(2) Kdo umožní, byť i z nedbalosti, dítěti hru na výherním hracím přístroji, který je vybaven technickým zařízením, které ovlivňuje výsledek hry a které poskytuje možnost peněžité výhry, bude potrestán odnětím svobody až na jeden rok, peněžitým trestem nebo zákazem činnosti.

(3) Odnětím svobody na šest měsíců až pět let bude pachatel potrestán,

a) spáchá-li čin uvedený v odstavci 1 nebo 2 ze zavrženíhodné pohnutky,

b) pokračuje-li v páchání takového činu po delší dobu,

c) *spáchá-li takový čin opětovně, nebo*

d) *získá-li takovým činem pro sebe nebo pro jiného značný prospěch.*

3.6 Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě

Tento zákon vymezuje dobrovolnickou službu, dobrovolníka a podmínky pro výkon této činnosti. Pojednává také o možnosti státu dotovat organizaci vysílající dobrovolníka.

Dobrovolnická služba je definována jako činnost, při které dobrovolník poskytuje:

- ✓ *pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase,*
- ✓ *pomoc při přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách, při ochraně a zlepšování životního prostředí, při péči o zachování kulturního dědictví, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí pro osoby uvedené v písmenu a),*
- ✓ *pomoc při uskutečňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací.*

Dobrovolnická služba (dále DS) může být *krátkodobá* (tj. méně než 3 měsíce), nebo *dlouhodobá* (tj. více než 3 měsíce).

Dobrovolník je dle § 3 fyzická osoba, která je starší 15 let (pokud se jedná o výkon DS na území ČR) nebo která je starší 18 let (jedná-li se o výkon DS v zahraničí). Dobrovolník může vykonávat DS na základě písemné smlouvy s vysílající organizací.

Více o fungování dobrovolnické služby v rámci služby Terénní sociální práce v ohrožených rodinách uvádím v kapitole 5.1.5 (s. 51) této magisterské práce.

4 Středisko křesťanské pomoci v Praze - Diakonie ČCE

„Kdo dovede povzbuzovat, nechť povzbuzuje. Kdo rozdává, ať dává upřímně. Kdo stojí v čele, ať je horlivý. Kdo se stará o trpící, ať pomáhá s radostí“

Bible, Ř 12,8

V této kapitole představím organizaci, která je zřizovatelem Střediska křesťanské pomoci v Praze, které provozuje službu Terénní sociální práce v ohrožených rodinách; dále její vznik a vývoj, strukturu, služby, poslání a její křesťanské principy.

4.1 Diakonie ČCE

Následující informace jsou čerpány přímo z webových stránek Diakonie ČCE¹³. Diakonie Českobratrské církve evangelické je jednou ze dvou největších neziskových organizací poskytující sociální služby v České republice. Na území celé České republiky poskytuje Diakonie sociálně zdravotní, vzdělávací a pastorační služby.

Zřizovatelem Diakonie ČCE, jak je patrné již z názvu, je Českobratrská církev evangelická (dále ČCE). ČCE vznikla v roce 1918 spojením luterského a kalvínského evangelického směru. Je to první sjednocená církev ve Střední Evropě. Za významnou považují její otevřenost vůči všem lidem – vystupuje všekřesťansky, ekumenicky.

Diakonie ČCE vychází z křesťanských principů vyplývajících z evangelia. Nejvýznamněji se při poskytování služeb objevuje princip křesťanské lásky k bližnímu. V Matoušově evangeliu (22,39) najdeme: „Miluj svého bližního jako sám sebe“. V Novém

¹³ <http://www.diakonie.cz/o-diakonii/>, 24. 3. 2013.

zákoně, na rozdíl od Starého zákona, je láska k bližnímu rozšířena i na cizince a nepřátele¹⁴. V neposlední řadě je důležité podobenství o milosrdném Samařanovi (Lk 10,25-37).

Diakonie ČCE provozuje více než 110 zařízení po celé ČR, aktuálně poskytuje 126 registrovaných sociálních služeb a má okolo 1500 zaměstnanců a 1000 dobrovolníků.

Diakonie ČCE zřizuje další organizační jednotky: střediska, školské právnické osoby, nadace a nadační fondy, servisní organizační jednotky, další zřizované organizační jednotky, organizační jednotky zřizované Středisky, přidružené organizace.

4.2 Středisko křesťanské pomoci v Praze¹⁵

Diakonie ČCE – Středisko křesťanské pomoci v Praze (dále jen SKP) bylo založeno k prvnímu březnu 1992. První fungující služba – SOS Centrum však vzniklo již roku 1989, a to po čtyřicetileté odmlce diakonické práce. V průběhu let se postupně rozšiřoval seznam poskytovaných služeb. Posláním organizace je: *„poskytovat pomoc lidem, kteří se ocitají v krizových životních situacích, sociálně oslabené části populace, ohroženým rodinám, lidem s duševním onemocněním, seniorům a lidem se zdravotním postižením, kteří potřebují podporu či následnou péči“*.

Organizace poskytuje aktuálně následující **služby**:

- ✓ SOS centrum - krizová pomoc

(poskytuje lidem v obtížné či krizové situaci odbornou pomoc, podporu, informace, pomáhá jim obdobným situacím předcházet a podporuje je v řešení problému vlastními silami)

- ✓ Služby následné péče "Dobroduš"

(aktivizace a začleňování dospělé osoby s dlouhodobým duševním onemocněním do společnosti. Smyslem služby je napomáhat těmto lidem k integraci do společnosti rozvojem

¹⁴ Bible, Mt 5,44-45: „Ale já vám říkám: Milujte své nepřátele a modlete se za ty, kdo vás pronásledují. Tak budete syny svého nebeského Otce, neboť on dává vycházet svému slunci pro zlé i pro dobré a sesílá déšť spravedlivým i nespravedlivým“; Lk 23,34: „Otče, odpusť jim, vždyť nevědí, co činí“.

¹⁵ <http://www.skp.diakonie.cz/onas/>, 24. 3. 2013.

jejich komunikačních dovedností, podporou sociálních kontaktů a aktivním trávením volného času. Služba napomáhá uživatelům, aby se zapojili do běžného života společnosti)

- ✓ Azylový dům Ezer pro matky s dětmi

(pomoc osamělým matkám a jejich dětem překlenout těžkou životní situaci spojenou se ztrátou bydlení a řešit ji. Poskytnutím sociální služby se zachovává rodinné soužití, dochází k prevenci kriminality a předchází se odebrání dětí z péče matky)

- ✓ Terénní sociální práce v ohrožených rodinách

(podpora sociálně slabých rodin, kde hrozí odebrání dítěte do ústavního zařízení. Tyto aktivity jsou nejen prevencí sociálního propadu rodin, ale zejména prevencí umístění dětí do ústavního zařízení) – více v následující kapitole

- ✓ Pečovatelské služby

(poskytují své terénní pečovatelské služby seniorům a lidem se zdravotním postižením, poskytovány jsou na třech pracovištích v Praze 1, 2, 3 a 10, Praze 5, 6, 13 a Praze 8.)

Nedílnou součástí SKP jsou **dobrovolníci**, kteří působí ve službě Dobroduš, Terénní sociální práce v ohrožených rodinách a v projektu Dopisování s vězni. Dobrovolnická služba je akreditována u Ministerstva vnitra ČR.

V roce 2009 byl odstartován pilotní projekt v rámci prevence domácího násilí pro násilné osoby. Dále je poskytována individuální, párová a skupinová terapie osobám, které mají problémy s agresí ve vztazích.

SKP má své poslání vyjádřeno veršem Mt 11,28: „*Pojďte ke mně všichni, kdo se namáháte a jste obtíženi břemeny, a já vám dám odpočinout*“. Služby jsou poskytovány bez ohledu na světový názor nebo náboženské přesvědčení.

V čele SKP je ředitelka, paní Mgr. Libuše Roytová, která je zároveň i předsedkyně dozorčí rady. Statutární orgán organizace je Správní a Dozorčí rada. Diakonie ČCE SKP v Praze má udělenou akreditaci vzdělávací instituce¹⁶ Ministerstvem práce a sociálních věcí

¹⁶ <http://www.skp.diakonie.cz/res/data/007/000995.pdf?seek=1342796604>, 24. 3. 2013.

(dále MPSV). SKP má sídlo na Praze 2 v Bruselské ulici číslo 4. Kompletní struktura organizace je v příloze číslo 3. (s. 92) této magisterské práce.

Jednotlivé služby jsou financovány v rámci různých projektů státními dotacemi (např. od MPSV, od městských částí Prahy), finančními příspěvky z nadací (př. Nadace Terezy Maxové dětem), dary od firem a soukromých dárců.

5 Služba Terénní sociální práce v ohrožených rodinách

„Ostatní věci nás mohou změnit, ale začínáme a končíme s rodinou“

Anthony Brandt

Stěžejní kapitola této diplomové práce. V kapitole nabídnu pohled do historie, na vývoj a současnost Služby, dále poskytnu vhled do její struktury a fungování. V podkapitole 5.2 uvedu, kdo jsou klienti služby TSPOR, jaký význam má pro terénního sociálního pracovníka pochopení pojmu „sociální fungování“ (kapitola 5.2.1 s. 52), a co znamená termín „zanedbávání péče o dítě“ (kapitola 5.3.1 s. 58). V podkapitole 5.3 (s. 55) se zaměřím na téma hodnocení životní situace rodiny.

5.1 Od vzniku po současnost

Služba vznikla v roce 2008, na základě aktivit v azylovém domě EZER pro matky s dětmi. Větší poptávka žadatelek o azylové ubytování, než je samotná kapacita azylového domu, donutila sociální pracovnice řešit jejich životní situace (zejména hrozící odebrání dětí do ústavního zařízení aj.). Také mnohé rodiny opouštějící azylový dům potřebovaly podpořit v jejich následujících krocích. Tyto potřeby vedly k realizaci projektu Terénní sociální práce v ohrožených rodinách. Projekt byl podpořen Nadací Naše dítě projektem „Děti jsou dar“. Služba TSPOR měla v té době pouze tři přímé zaměstnance, a to vedoucí služby, jednu terénní sociální pracovníci a koordinátorku dobrovolníků. Služba měla kapacitu třicet klientů ročně. Služba TSPOR neměla, a dosud nemá, vlastní prostory, tzn., že administrativní zázemí má v sídle SKP Praha v Bruselské ulici a o konzultační místnosti se dělila, a stále dělí s SOS Centrem (v minulosti v Belgické ulici, v současné době ve Varšavské ulici na Praze 2).

Služba byla registrována dne 1. 1. 2010 v registru poskytovatelů sociálních služeb¹⁷. Také díky tomuto momentu se Služba stala více vyhledávanou i pracovníky OSPOD, kteří

¹⁷ <http://iregistr.mpsv.cz/sluzba/detailsluzby/17578>, 17. 4. 2013.

službu TSPOR začali doporučovat svým klientům. Informování veřejnosti o TSPOR probíhalo většinou právě přes OSPOD, dále přes další instituce jako například v Dětských domovech (DD), školách, nebo na společenských akcích jako je kupříkladu každoroční Jarmark u Ludmily (na náměstí Míru) nebo jiné akce pořádané jednotlivými městskými částmi. Služba se tedy rozvíjela a rozšiřovala se po ní i poptávka.

Ukázalo se, že velkým úskalím Služby je personální stabilita. V průběhu let se výrazně měnil personál. Terénní sociální pracovníci často odcházeli, zejména z důvodu náročnosti práce (práce v terénu) a chybějícímu pracovnímu zázemí (nejsou vlastní prostory výkon služby TSPOR). Na těchto nedostatcích se ve Službě stále pracuje.

V dnešní době má Služba pět stálých zaměstnanců. Aktuální maximální kapacita služby TSPOR je 50 klientů ročně.

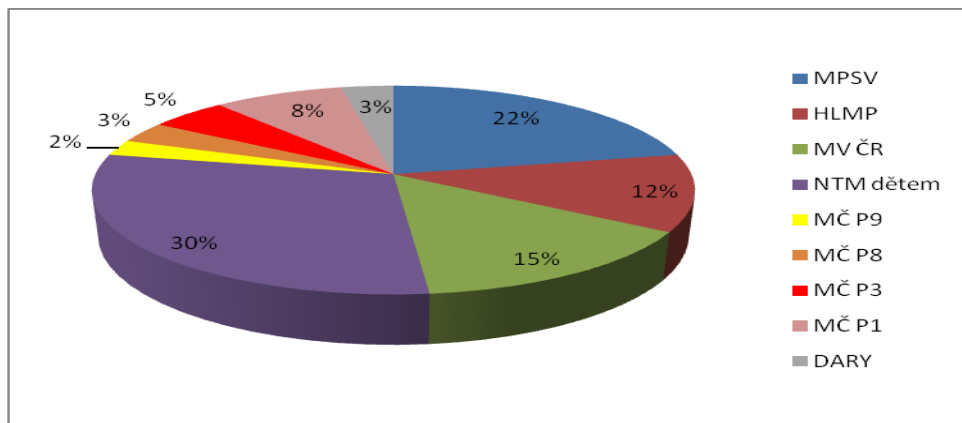
5.1.1 Financování služby TSPOR

Financování služby je složeno z několika zdrojů. Dle paní Mgr. Víchové (*pracovnice pro tvorbu projektů SKP Praha*) je financování služby TSPOR složeno ze státních dotací (MPSV, MV), z dotací jednotlivých městských částí, z dotací magistrátu hl. m. Prahy, a z různých nadací (například Nadace Terezy Maxové dětem, Nadace Naše dítě). Paní Mgr. Víchová upozorňuje na to, že veškeré tyto finanční zdroje nejsou nárokové, to znamená, že Služba s nimi nemůže stoprocentně počítat. Každý rok tak Mgr. Víchová sepisuje jednotlivé žádosti o dotace či granty. Například na MPSV se posílá žádost jednou za rok většinou na podzim, žádost na Magistrát hlavního města Prahy se zasílá též jedenkrát za rok, a to v období ledna každého kalendářního roku, žádosti na jednotlivé městské části Prahy (*hlavní podmínka, mj., je mít klienty z dané městské části*) a ostatní nadace a organizace se zasílají dle vyhlášeného (dotačního) grantového řízení. Vždy se tedy čeká na vyjádření institucí, u kterých Služba žádá, zda jí poskytne finanční podporu a v jaké výši. Z praxe tedy vyplývá, že zajištění chodu služby po finanční stránce je každoročně z jiných zdrojů (i v jiné výši) a

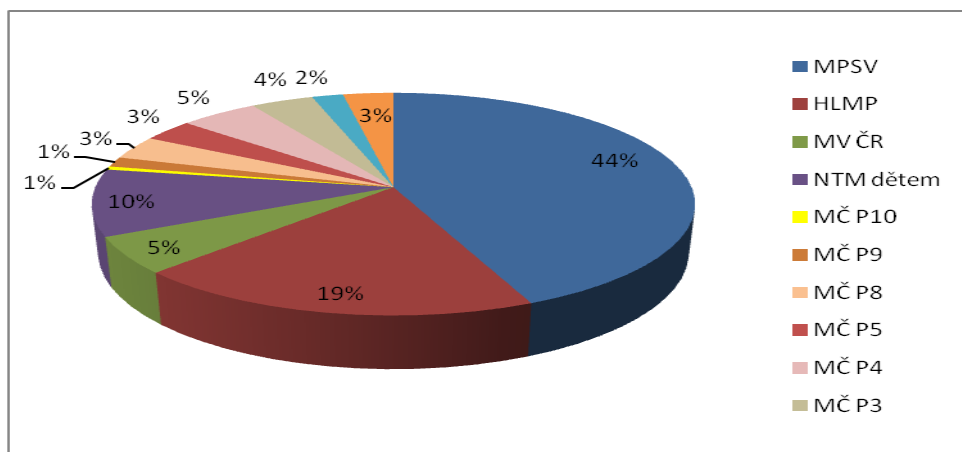
obecně - je velmi obtížné, klade vysoké nároky na aktivitu a celkovou orientaci ve fundraisingu¹⁸.

Pro bližší představu níže přikládám grafy financování služby za rok 2011 a 2012, na základě kterých je možné vidět různé zdroje financování a jejich výše příspěvku. *Data pro vypracování grafů mi poskytly Mgr. Vichová a Ing. Siváková (ekonomka SKP Praha).*

Graf č. 1. Financování služby TSPOR pro rok 2011



Graf č. 2. Financování služby TSPOR pro rok 2012



¹⁸ „Fundraising je získávání financí (ale i materiálu, služeb, členů) pro fondy, nadace, firemní projekty, projekty donátorů a sponzorů. Důležitý je pro přežití, rozvoj, rozšíření, omezení závislosti, budování podpory, vytváření udržitelnosti každé organizace.“ In Burda, Jan. *Fundraising pro úplné začátečníky*. Praha: Národní institut dětí a mládeže, oddělení volného času, 2007, s. 3. (http://www.icmck.cz/DOC/fundraising_pro_zacatecniky.pdf, 17. 4. 2013)

5.1.2 Poslání, cíle a principy¹⁹

Poslání služby TSPOR je „poskytnout rodinám v obtížné sociální situaci odbornou pomoc, podporu, informace, vedení tak, aby rodina byla zachována a bylo zabráněno odebrání dítěte do ústavní péče“.

Velkou výhodou služby, zejména z pohledu klienta, je možnost výběru poskytování služby v terénu (v domácím prostředí). To, že klient pozve pracovníka do domácího prostředí, představuje dobrovolnost (ze strany klienta) a nedirektivnost (ze strany pracovníka). Partnerský přístup je jeden z významných principů TSPOR. Práce s rodinou v jejím přirozeném prostředí umožňuje TSP komplexní vhled do rodiny jako celku.

Cíle služby:

- ✓ odstranění nebo zmírnění příčin sociálního selhávání rodin s dětmi
- ✓ rozvoj klientovy samostatnosti
- ✓ napomáhat znovuoobnovení fungování rodiny, zkvalitnění života dítěte a rodiny
- ✓ snížení rizika opakovaného selhávání rodiny
- ✓ zachování dítěte ve vlastní rodině, jeho ušetření od soudních peripetií a následného odebrání do ústavu péče

Základní principy služby jsou Nízkoprahovost (tzn. služba je dostupná pro kohokoliv z cílové skupiny, není nutné mít doporučení; omezení je jen z důvodu kapacity služby); důležitá je dobrovolná spolupráce klienta. Dalším principem je Individualizovaný přístup orientovaný na klienta (tzn., že pro spolupráci jsou určující potřeby klienta a společná dohoda o pomoci). Neméně důležitým principem je Podpora přirozených zdrojů – zplnomocňování klienta, (tzn., aby si klient dokázal sám postupně realizovat jednotlivé kroky, a také pomoc při nacházení opory v jeho přirozeném prostředí). Úcta a respekt je nedílnou součástí při poskytování pomoci.

¹⁹ <http://www.skp.diakonie.cz/nase-sluzby/terenni-socialni-prace-v-ohrozenych-rodinach/>, 31. 3. 2013.

5.1.3 Poskytované služby

Na základě vymezení v § 65 (Z 108/06) o sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi (více viz kapitola 3.1 s. 23) poskytuje TSPOR následující služby, a to dle aktuálních potřeb uživatele:

- ✓ *pomoc, radu a informace v obtížné rodinné situaci,*
- ✓ *sociálně-právní poradenství - pomoc získávat a orientovat se v informacích sociálně právní oblasti týkající se rodiny*
- ✓ *podporu při budování bezpečného zázemí tak, aby dítě nemuselo být odebráno z domova,*
- ✓ *podporu při navrácení dítěte do rodiny – posílení rodičovských dovedností, sociálně terapeutické činnosti,*
- ✓ *podporu a nácvik rodičovského chování*
- ✓ *podporu a nácvik komunikace rodiny s příslušnými institucemi, případně doprovod,*
- ✓ *asistenci dobrovolníka na doučování a volnočasové aktivity pro dítě/děti v rodině, pokud to kapacita dobrovolnické služby umožní,*
- ✓ *nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte,*
- ✓ *krizovou intervenci*
- ✓ *psychologické poradenství*

5.1.3.1 Jak vypadá poskytování jednotlivých služeb v praxi služby TSPOR

Zahájení. Klienti se do Služby dostávají na doporučení OSPOD (*nejčastěji*), dále díky doporučení jiných služeb a institucí (například azylové domy, krizová centra, dětské domovy, školy aj.) nebo na základě vlastního vyhledání – například přes internet (*nejméně časté*). Dle interní metodiky Služby, na jejímž vypracování jsem se podílela, je přesně vymezen postup prvotního kontaktu s klientem, tak, aby byl v souladu s etickými zásadami praxe. V celé službě TSPOR je dbáno dodržování etických zásad praxe (*etické zásady vycházejí z etického*

kodexu sociálních pracovníků v ČR²⁰, z mezinárodního etického kodexu sociálních pracovníků²¹).

S klientem či doporučující institucí se vedoucí Služby domluví, jak bude vypadat první kontakt s klientem, tzn., jak se terénní sociální pracovníce (TSP) spojí s klientem, kde se bude konat seznamovací schůzka aj.

Příklad 3 - kazuistika z vlastní praxe:

Pracovnice OSPOD z Prahy 1 volala vedoucí služby TSPOR s žádostí o spolupráci s rodinou, kterou má v péči. Pracovnice OSPOD vyličila stručně anamnézu rodiny (tím si vedoucí Služby ověřila, že rodina spadá do dané cílové skupiny) a sdělila základní body, v čem rodina potřebuje podpořit (ze svého úhlu pohledu). Vedoucí Služby informuje pracovníci OSPOD o aktuální kapacitě Služby – tj., že rodina by mohla být do Služby přijata nejdříve za 14 dní, kdy se uvolní místo u jedné z TSP. Pracovnice OSPOD s termínem souhlasí. Vedoucí a pracovníce OSPOD se domluví, že nejvhodnější způsobem prvokontaktu by byla seznamovací schůzka s rodinou na OSPOD, tzn., že za 14 dní se konkrétní TSP pracovníce ozve sama pracovníci OSPOD a dohodne s ní přesný termín třístranné schůzky.

Na první či druhé schůzce TSP s klientem uzavírá smlouvu o poskytování služby, součástí smlouvy je individuální plán, postup při řešení stížností, souhlas se zpracováním osobních údajů, případně dohoda o spolupráci s dobrovolníkem či souhlas s komunikací s jinými institucemi. Už zde hraje významnou roli **navazování důvěry**. Matoušek (2003, s. 89) uvádí, o klientově důvěře: „je svázána s vnímáním poradcova porozumění“. Matoušek dodává, že mnozí autoři se shodují na tom, že pokud klient nevěří, že pracovník opravdu rozumí tomu, co se klient snaží sdělit, nevěří ani tomu, že pracovník má zájem o to mu pomoci. Důvěru získává poradce postupně, v jejím získání mu pomáhají techniky rozhovoru (komunikační dovednosti)²². Proto, aby se mohl sestavit individuální plán, je potřeba, aby

²⁰ http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf, 18. 4. 2013.

²¹ http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni_eticky_kodex.pdf, 18. 4. 2013.

²² „Komunikační dovednosti samy o sobě neposkytují klientovi pomoc, jsou však základním prostředkem pro to, aby pracovník mohl navázat vztah s klientem (nebo jeho okolím) a začít s řešením jeho problému. Čtyři základní

TSP zmapovala aktuální potřeby klienta. Ty se mapují pomocí rozhovoru s klientem. Mnohdy o potřebách „klienta“ podává informace OSPOD (při seznamovací schůzce, v rámci telefonního kontaktu atd.). Je poté na TSP, aby získané informace s klientem projednala a zjistila zakázku klienta samého. Zakázka OSPOD a klienta se může výrazně lišit. Zde je prostor pro vysvětlení důležitých faktů (jako například hrozící odebrání dítěte z rodiny – pochopení „proč“ a „co nyní dělat“, „co začít měnit“ aj.). Otázkou vždy zůstává, do jaké míry je klient ochoten přijmout sdělovaná fakta, v jaké fázi vnímání své situace se nachází. Z praxe mohu říct, že takový moment může přijít až po několika měsících spolupráce (*každý případ je však velmi individuální*).

Příklad 4 – kazuistika z vlastní praxe:

Paní D. má dvě nezletilé děti, a bydlí v sociálním bytě. Obě děti byly matce odebrány. OSPOD pracoval s klientkou více jak rok, klientka však neposílala děti do základní školy a žila s nimi „bezdomoveckým“ způsobem života (vybírala s nimi popelnice, domácnost byla značně neuklizená. Po odebrání nezletilých dětí, klientka využila služeb SOS Centra, kde jí byl předán kontakt na TSPOR. Klientka začala se službou spolupracovat. Během půlroční spolupráce se podařilo klientce zajistit si zaměstnání, které neměla více jak 25 let, dále se navázala pozitivní spolupráce klientky s OSPODem, a v neposlední řadě se podařilo klientce získat každý týden propustky nezletilých dětí na víkend domu. Klientka sdělila, že předchozí výzvy OSPOD nebrala v potaz, protože neměla dobré zkušenosti s komunikací s úřady. Až po odebrání dětí a pomoci TSP (zprůchodnění kanálů komunikace mezi klientkou a OSPOD) si matka do jisté míry uvědomila a pochopila připomínky OSPOD k výchově svých dětí.

Zásadním dokumentem je pro spolupráci s klientem individuální plán. **Individuální plánování** v sociálních službách je stanoveno standardem číslo 5 b dle vyhlášky 505/2006 Sb.

*dovednosti v této oblasti dle G. Egan (1986): a) fyzická přítomnost - často pracovník účelně pomáhá klientovi už jen tím, že se s ním setkává, fyzicky i psychologicky; b) naslouchání - představuje schopnost přijímat a rozumět signálům, které klient vysílá, ať již jde o signály verbální, neverbální, vyjádřené otevřeně, nebo skrytě; c) empatie - představuje vhléd do světa klienta, vcítění se do jeho uvažování a pocitů, do jeho problémů; představuje schopnost reagovat na jeho chování s pochopením; d) analýza klientových prožitků - schopnost nalézt, vyjádřit a popsat klientovy zážitky, chování a pocity, což vše umožňuje během zvládání klientových problémů pracovat konstruktivně.“ in Matoušek, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 53. ISBN: 80-7178-548-2.*

Individuální plán je osnova neboli plánování průběhu spolupráce s klientem. Dle V. Bechyňové a M. Konvičkové (s. 92, 2008) se v něm vymezují konkrétní cíle a dílčí cíle, jednotlivé kroky (jak), konkrétní časový úsek (do kdy), koho se jednotlivé body budou týkat. Také dle těchto autorek musí být individuální plán pro klienta *bezpečný, srozumitelný, přiměřený, časově reálný, smysluplný, v dohodnutém časovém období neměnný, hodnotitelný pomocí zpětné vazby*. Individuální plán vytváří TSP společně s klientem. Dle individuálního plánu se poté postupuje a rozvrhuje celý proces spolupráce.

Příklad 5 – kazuistika z vlastní praxe:

Paní M. je matka samoživitelka, má 4letého syna. Se Službou navázala spojení sama, vyhledala si kontakt na internetu. Po první seznamovací schůzce, která se konala v konzultačních prostorách Služby, klientka potvrdila spolupráci sepsáním smlouvy o spolupráci a s TSP se domluví na další schůzce, kde společně vypracují individuální plán. Další schůzka se dle časových možností obou stran konala v následujícím týdnu a věnována byla čistě vytvoření individuálního plánu (IP). Byl stanoven všeobecný cíl, který se týkal pomoci orientovat se na trhu práce a v systému sociálních dávek (podat žádosti o sociální dávky, na které by mohla mít klientka nárok) a také podpora klientky v rozvržení a zvládnutí harmonogramu dne. Dílčí cíle a jednotlivé kroky TSP společně s klientkou rozepsala do IP, tak aby na nich klientka pracovala postupně a necítila být se pod velkým tlakem (o kterém hovořila). TSP pomohla klientce rozfázovat jednotlivé kroky a úkoly. Klientka si sama určila, čím by chtěla začít. Poté se s TSP domluví na tom, které kroky budou dělat společně a které kroky udělá klientka sama, když bude mít dostatek potřebných informací a podpory (například společně s TSP vyplní žádosti o sociální dávky, klientka je pak sama odevzdá na příslušné oddělení, nebo klientka přinese nezbytné informace o svých pracovních zkušenostech a dosaženém vzdělání a poté společně vytvoří životopis, nebo klientka si připraví seznam činností, které denně dělá či by potřebovala dělat a poté si je s TSP proberou a vymyslí přijatelný harmonogram aj.).

Každý IP je třeba, po předem stanovené době, s klientem vyhodnotit. Při vyhodnocování IP se hledí na to, jaké cíle se podařilo splnit a jaké ne, také se přikládá význam tomu, co přispělo k naplnění cíle anebo z jakého důvodu se nepodařilo některý cíl naplnit. Klientovi i TSP to dává reflexi na vzájemnou spolupráci a též na faktory, které

ovlivňují (ovlivnily) situaci klienta, a které je potřeba více brát v potaz. Je důležité reagovat na aktuální potřeby a situaci klienta, dle toho vybrat vhodnou intervenci²³.

Matoušek (2003, s. 90) hovoří o poradenské intervenci, která může mít mnoho specifických obtíží, které stojí v cestě vhodným intervencím. Uvádí následující obtíže:

- ✓ *nepřiměřený náhled na vlastní chování a chování druhých;*
- ✓ *vnitřní stereotypy, které vedou ke zkreslenému sebehodnocení;*
- ✓ *užívání různých sebeobránných mechanismů při práci s informacemi, které vedou k falešnému sebepojetí;*
- ✓ *obtíže s přesným určováním příčin a nedostatek realistického odhadu odpovědnosti za to, co se v životě klienta odehrává;*
- ✓ *nepřesné odhadování budoucích rizik a zisků z různých sledů jednání;*
- ✓ *nepřiměřený soubor morálních zásad;*
- ✓ *omezené myšlení, např. tzv. tunelové vidění;*
- ✓ *potíže s rozhodováním, řešením problémů a sebekontrolou.*

Na základě specifických obtíží, které se vyskytují u každé rodiny v jiné podobě a rozsahu, musí TSP hledat různé přístupy při spolupráci. TSP má řadu možných intervencí.

Základem je **sociálně-právní poradenství**, které obsahuje široké spektrum poskytovaných informací (například orientace v systému sociálních dávek a sociálního či důchodového pojištění, orientace na trhu práce, dále poskytnutí či vyhledání informací z různých oblastí – zdravotnictví, školství, psychologie apod.).

Doprovody. Do různých institucí a na úřady mohou být smloueny s TSP doprovody. Zde je dobré, na základě svých zkušeností, rozeznat míru potřeby, „pohodlnosti“ a

²³ „Intervence je v užším slova smyslu cílený, předem promyšlený zásah, zpravidla zaměřený na zmírnění tíživé osobní situace sledované osoby.“ In Hartl, P., Hartlová, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000, s. 239. ISBN 80-7178-303-X.

„závislosti“ klienta. Tím mám na mysli pokusit se rozeznat moment, kdy již klienta nedoprovodit a naopak ho podpořit v tom, že tentokrát to již zvládne sám. Podporuje se tím samostatnost klienta a zároveň se předchází závislosti na sociální službě, což jsou hlavní principy všech sociálních služeb.

Mezi další poskytované služby patří **nácviky**. Nácviky se mohou týkat například komunikace či rodičovského chování. Nácviky jsou důležité proto, že klientovi umožňují si v bezpečném prostředí vyzkoušet nějakou situaci nebo činnost, ve které si není sám jistý, či na kterou je neustále upozorňován okolím či OSPODem. Smyslem nácviků je to, aby si klient osvojil způsob jednání či techniky komunikace nebo určitý způsob, jak pečovat o dítě, domácnost či jak hospodařit aj.

Nácvik komunikace. Do nácviku komunikace spadá: telefonní komunikace (například s potenciálním zaměstnavatelem, s úřady aj.), osobní komunikace – rozhovor (například pracovní pohovor, jednání se školou, partnerský rozhovor, povídání s dítětem aj.).

Příklad 6 - kazuistika z vlastní praxe:

Paní C., matka (samoživitelka) dvou nezletilých dětí, je dlouhodobě nezaměstnaná. Sociální dávky nestačí na úhradu všech nákladů, a proto se matka zadlužila u různých peněžních institucí. TSP se snažila s klientkou zjistit, jaké pracovní uplatnění by mohla mít na trhu práce. Klienta TSP sdělila, že se jí nedaří najít vhodnou pracovní pozici a pokud ji najde, není přijata. TSP s klientkou společně vytipovaly vhodné inzeráty práce, na které si klientka před TSP zavolala. V daném momentu TSP zjistila, že možnou příčinou neúspěchu při hledání práce by mohla být komunikační neobratnost klientky. Paní C. se při volání do telefonu nepředstavila, mluvila zmateně, byla nervózní. TSP tento postřeh matce sdělila, klientka si jej zpětně uvědomila a přijala. TSP se s paní C. domluvila na praktickém nácviku telefonní komunikace – TSP vytvořila pro klientku na příští schůzce modelové situace, které si společně zahrály. Každou scénku TSP s klientkou vyhodnotila, dále vždy ocenila paní C., v čem jí komunikace šla, a zároveň šetrně sdělila, na co by si měla dávat pozor a co zlepšit.

Nácvik rodičovského chování. Díky nácvikům rodičovského chování se klient učí žádoucímu chování vůči svým dětem, je to tedy podpora klienta při nácviku péče o dítě. Příkladem může být nácvik hygieny s dítětem (oblékání, koupání, česání, ústní hygiena), nácvik zapojení dítěte do společných prací, nácvik společných her, nácvik pozitivního fyzického kontaktu s dítětem aj.

Příklad 7 – kazuistika z vlastní praxe:

Matka 3leté dcery, paní S. bydlí v sociálním bytě. Paní S. žila dlouhou dobu na ulici, kde ztratila mj. hygienické návyky, návyky péče o domácnost. Klientka má v bytě neúměrný nepořádek – v posteli jsou boty, nedopalky cigaret, spodní prádlo nezletilé se válí po zemi, atd. TSP se s klientkou snaží postupně získat jednotlivé návyky. Klientka je schopná uklidit za přítomnosti TSP a jeden den udržet „pořádek“, pokud TSP není přítomna, klientka výrazně nepečuje o domácnost. Péče o osobní hygienu i hygienu dcery je velmi zanedbaná. TSP pracovala zároveň s nezletilou dcerou, kdy formou pohádky vyprávěla pravidelně o hygienické péči. Nezletilá dcera se postupem času začala sama česat pokaždé, když přišla TSP na návštěvu – dcera vyžadovala pochvalu a pozornost. TSP doporučila, aby tuto činnost dělala matka společně s dcerou každý den v dobu, kterou si určí. TSP se podařilo (po téměř půlroční spolupráci), aby si klientka uklízela obuv do botníku, a aby nebyli nedopalky a kusy jídla v posteli. Převážnou část návyků péče o domácnost a o hygienu se však ještě nepodařilo přeměnit. Paní S. bude potřebovat dlouhodobou podporu.

Mezi další nácviky patří například **společné nakupování** (například aby se klient naučil rozlišit, jaké potraviny jsou vhodné a pro něj finančně dostupné), nácvik **hospodaření** (například obálková metoda – rozdělení financí do obálek s nadepsanými tituly – nájem, služby, škola, jídlo, dluhy atd. – zdůrazněny jsou prioritní pravidelné platby), nácvik **péče o domácnost** (systém a organizace úklidu), případně dle aktuální potřeby klienta.

Pokud má klient zájem o psychologickou pomoc (krátkodobou terapii – v rozsahu max. 6 sezení), nabídne TSP klientovi externího psychologa služby TSPOR. Dostupnost externího psychologa záleží však na aktuální kapacitě daného externisty. V případě, že by

nebyla možnost využití psychologa služby TSPOR, zkontaktuje TSP klienta s jiným psychologem.

V případě, že se klient nachází v akutní krizi, snaží se TSP klienta podpořit ve využití služeb krizového centra (SOS Centrum, Riaps, CKI Bohnice).

Pokud se cíle podaří naplnit či pokud pomine potřeba klienta využívat Službu, přichází čas vyhodnocení spolupráce a její ukončení. Ukončení spolupráce může nastat také z důvodu neplnění cílů – nespolupráce, nebo pokud klient porušuje některé body smlouvy (například nedůstojné chování k TSP). Spolupráce se ukončuje vždy písemnou formou, pokud není možné s klientem ukončit spolupráci osobně, aby si mohl převzít kopii formuláře o ukončení spolupráce, odesílá se mu tento formulář poštou na adresu, kterou uvedl jako kontaktní. Informace o ukončení spolupráce s klientem se sděluje i příslušné pracovníci OSPOD.

5.1.4 Pracovníci TSPOR

Všichni pracovníci TSPOR splňují zákonem²⁴ stanovené podmínky pro výkon povolání sociálního pracovníka. Dále mají dle § 111 Z 108/08 povinnost se v průběhu každého kalendářního roku dále vzdělávat (obnovovat, upevňovat a doplňovat kvalifikaci) v rozsahu nejméně 24 hodin. Formy dalšího vzdělávání jsou obsaženy ve třetím odstavci § 111 Z 108/08. Terénní sociální pracovníci pracují pod pravidelnou (jednou za dva měsíce) supervizi²⁵, která zkvalitňuje jejich práci i je samé. Služba TSPOR má v současné době čtyři stálé pracovníky. Mezi stálé pracovníky patří vedoucí služby (mající úvazek 0,15), dvě terénní sociální pracovnice (TSP, mající úvazky od 0,3 do 0,5) a koordinátorka dobrovolníků (KD, mající úvazek 0,3). Přímým nadřízeným vedoucí služby je ředitelka Střediska křesťanské pomoci v Praze. Dalšími pracovníky jsou dvě externě využívané psycholožky působící pro

²⁴ Zákon č. 108/2008 Sb., o sociálních službách, část osmá, hlava I. § 109 - § 110.

²⁵ „Supervize detailněji pracuje s osobní motivací všech zúčastněných, s jejich potřebami, fantaziemi, pocity i vzájemnými vztahy. Dává prostor tomu, s čím přicházejí pracovníci sami. Umožňuje tak objevení skrytých překážek a faktorů, které práci brzdí, i využití zdrojů, nápadů a potenciálů zúčastněných. Může přispívat k lepší motivaci pracovníků a ke zlepšení spolupráce na pracovišti, stejně tak jako k otevření problémů, o kterých se dosud nemluvalo. Cílem supervize je zlepšit kvalitu odborné práce v sociálních službách.“ in Standardy kvality sociálních služeb - Výkladový sborník pro poskytovatele, výběr: Supervize. MPSV, 2008.

klienty, supervizorka a metodička služby. Náplň práce jednotlivých pracovníků je vymezena při zahájení pracovního poměru ve Službě.

Stálí pracovníci TSPOR se pravidelně scházejí jednou měsíčně na poradě, kdy vedoucí služby předem informuje ostatní TSP a KD, čeho se porada bude týkat. Zvlášť je ustanovena porada na téma Standardů kvality služby (jejich dotváření, zkvalitňování), ta se koná asi jednou za dva měsíce, a taktéž se pravidelně konají porady k jednotlivým kauzám neboli „případové porady“ (jednoukrát měsíčně).

Vedoucí služby koná (jednou za osm týdnů) s jednotlivými TSP manažerskou supervizi, jejímž účelem je dát TSP možnost pohovořit o individuálních pocitech a potřebách, starostech, nejasnostech. Prohlubuje pozitivní vztah mezi vedoucí služby a TSP, umožňuje reagovat na aktuální problémy a otázky. Vedoucí využívá manažerskou supervizi u své nadřízené (tj. ředitelka SKP). Nemalý význam má pravidelné hodnocení pracovníků, probíhající jednou za půl roku.

Důraz je kladen na profesionální dovednosti a dobré komunikační schopnosti. Jak již řekl Karel Kopřiva (2011, s. 14): „hlavním nástrojem pracovníka je jeho osobnost“. Ve službě TSPOR jsou tedy nároky kladeny nejen na odbornost v oblasti sociálně-právního poradenství, ale i na dobré organizační schopnosti, samostatnost, flexibilitu, zodpovědnost atd.

TSP dbají na rozvíjení multidisciplinární spolupráce, tzn., že se snaží o navazování a udržování dobrých vztahů s různými institucemi a odborníky, kteří jsou součástí okolí rodiny (lékař, škola, OSPOD aj.), dále se účastní případových konferencí²⁶ - tím vším přispívají ke zvyšování kvality a efektivity poskytovaných služeb klientovi. O multidisciplinárním týmu hovoří i Bechyňová, Konvičková (2008, s. 26) kdy zdůrazňuje vzájemný partnerský přístup mezi jeho členy. OSPOD má v multidisciplinárním týmu výsadní postavení, na základě svých zákonem určených práv a povinností (více v kapitole 3.2.).

²⁶ „Případová konference je plánované, koordinované a pevně strukturované pracovní setkání rodičů, dítěte a odborníků, kteří pracují, pracovali nebo budou pracovat s ohroženým dítětem, jeho rodiči, popř. i s členy širší rodiny. Smyslem případové konference (PK) je za aktivní spolupráce rodičů, dítěte a odborníků komplexně vyhodnotit situaci dítěte a jeho rodiny, pojmenovat cíl pomoci a vytvořit plán činností, jež dítěti a rodině pomohou cíle dosáhnout. PK je převážně svolávána pracovníky OSPOD a cílem je najít takové řešení, jež eliminuje, zmírňuje či odstraní rizika ohrožení dítěte a posílí kompetence rodičů i rodiny.“ In Bechyňová, V. *Případová konference*. Praha: Portál, 2012, s. 14-15. ISBN: 978-80-262-0181-6.

5.1.5 Dobrovolníci ve službě TSPOR

Nedílnou součástí Služby jsou dobrovolníci. Služba poskytování dobrovolníka do rodiny funguje od roku 2008, kdy z poptávky rodin vyvstal zájem o tuto dílčí službu. Rodiny potřebovaly (a potřebují) podpořit v přípravě dětí do školy, zvládání školních povinností či trávení volného času.

Cílem dobrovolníků v rodinách je pomoc nezletilému dítěti s přípravou do školy, doučování, stanovování režimu dne, pomoc při volnočasových aktivitách. Jde tedy o to, aby byly minimalizované rozdíly mezi těmito dětmi a jejich vrstevníky a aby mohly děti trávit smysluplně volný čas. Doučování dětem pomáhá kompenzovat úskalí rodinného prostředí (například nízká podpora od rodičů, nízká motivace ke vzdělání, chybějící znalosti rodičů pro pomoc s přípravou dětí do školy). Dobrovolník by měl podpořit celkové sebevědomí a sebeúctu dítěte. Neméně důležitý cíl dobrovolnické služby je prevence kriminality mládeže a předcházení sociálně patologickým jevům.

Koordinátorka dobrovolníků každoročně (asi dvakrát-třikrát) pořádá výběrové řízení na pozice dobrovolníků do rodin (klientů služby). Koordinátorka vybírá vhodné kandidáty již na základě životopisu a poté na úvodním pohovoru. Základní kritéria pro výběr jsou osoba starší 18 let, čistý trestní rejstřík, aj. Dobrovolníci jsou většinou z řad studentů vysokých škol. Dobrovolníci musejí projít povinným vstupním školením, ze kterého získávají osvědčení. Lektory školení jsou koordinátorka dobrovolníků (KD) a terénní sociální pracovnice (TSP). Na školení se dobrovolníci dozvědí potřebné informace o své budoucí roli, a vyzkouší si modelové situace ve skupinách. Před tím, než je dobrovolník uveden do rodiny, sepisuje se s ním řádná smlouva o spolupráci, kde se zavazuje ke spolupráci na nejméně 6 měsíců, kdy bude věnovat 1 – 3 hodiny svého času týdně konkrétnímu dítěti. KD dbá na to, aby se co nejlépe „spároval“ dobrovolník s dítětem, tzn., že KD vybírá vhodného dobrovolníka do konkrétní rodiny (na základě rodinné anamnézy klienta, dle charakteristik dítěte a dobrovolníka).

Dobrovolníkům je zajištěna pravidelná odborná skupinová supervize a další vzdělávání. Náklady spojené se školením, dalším vzděláváním a supervizí jsou na náklady služby TSPOR.

V současné době má služba TSPOR 17 aktivních dobrovolníků.

5.2 Klienti služby TSPOR a východiska profesionální práce s nimi

Klienti této Služby jsou rodiny s dětmi od 0 do 18, (do služby spadají i matky ještě nenarozených dětí). Dle osobních zkušeností z praxe i zkušeností kolegyně, jsou většinou klienty služby TSPOR rodiny dysfunkční, mnohoproblémové a ohrožené (například sociálním vyloučením, odebráním dítěte do ústavní výchovy apod.), viz předchozí kapitoly (1.3, 2.3). Tyto rodiny se většinou potýkají s existenční nejistotou, s obavami ze ztráty bydlení, s nestabilními rodinnými a sociálními vztahy, u dětí se objevuje záškoláctví či špatný školní prospěch, rodiče jsou často dlouhodobě nezaměstnaní, členové rodiny mají mnohdy nízké vzdělání (základní), rodinné problémy se přenášejí napříč generacemi (transgenerační přenos). Klienty jsou rodiny, které nedokážou svou situaci řešit pouze vlastními silami. Se zvládáním aktuálních životních situací je úzce spojen koncept sociálního fungování.

5.2.1 Sociální fungování

Pojem sociální fungování vymezila Harriett Moulton Bartlettová ve své knize „The common base of social work practise“ (1970) jako „interakce, které probíhají mezi požadavky prostředí a lidmi“.²⁷ Dále Navrátil (2001, s. 13) uvádí definici sociálního fungování dle slovníku vydaného americkou Národní asociací sociálních pracovníků (NASW), Barker, 1995: *„Naplnění rolí člověka ve společnosti, ve vztahu k lidem v bezprostředním sociálním okolí i ve vztahu k sobě samému. Toto fungování zahrnuje uspokojování jak základních potřeb, tak těch, na kterých závisí jeho uplatnění ve společnosti. Lidské potřeby zahrnují tělesné aspekty (jídlo, přístřeší, bezpečí, zdravotní péče a ochrana), osobní naplnění (vzdělání, odpočinek hodnoty, estetika, náboženství, dosažení úspěchu), emocionální potřeby (pocit sounáležitosti, vzájemná péče, společenství), a adekvátní sebepojetí (sebedůvěra, sebeúcta, osobní identita). Sociální pracovníci považují za jednu ze svých nejvýznamnějších rolí pomáhat jednotlivcům, skupinám nebo komunitám zlepšit nebo obnovit jejich schopnost sociálního fungování.“*

Sociální pracovník by se tedy měl zaměřit na to, kam směřovat svou pozornost při pomáhání, tj. dle Navrátila (2001, s. 13), na překážky a předpoklady schopnosti zvládat

²⁷ Navrátil, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001, s. 12. ISBN: 80-903070-0-0.

problémy, které vyplývají z interakce a nároků prostředí. Autor (2001, s. 12) dále píše, že lidé a prostředí jsou v neustálé interakci – prostředí klade na člověka požadavky a člověk je na ně nucen reagovat. Mezi oběma musí být určitá rovnováha, pokud není – tzn., že člověk nezvládá reagovat na požadavky prostředí, nastává čas pro pomoc sociálního pracovníka.

Další definice sociálního fungování dle Longrese, 1995, s. 546 (in Navrátil, 2001, s. 13) je „*sociální pohoda, zvláště ve vztahu ke schopnosti jednotlivce zvládat rolová očekávání přidružená k jeho konkrétní roli a statusu*“. V takovém případě je úkol TSP, aby pomohla svým klientům porozumět požadavkům konkrétní role, přijmout ji a začít ji naplňovat.

Navrátil ještě doplňuje definici životní situace – „*individuální konfigurace bariér a předpokladů sociálního fungování každého klienta samostatně*“ – termín vymezuje mnohočetnost a různorodost faktorů bránících či usnadňujících sociální fungování jednotlivce a proto je důležitý pro komplexnost a adekvátnost intervence.

5.2.2 Paradigmata sociální práce

Navrátil (2001, s. 14) uvádí v souvislost sociálního fungování a přístupy k posilování či obnově zvládání životní situace (paradigmata sociální práce - PSP). Autor připomíná, že koncept paradigm SP, které vznikly ve 20. století, a které prvně popsal Payne ve své knize *Modern Social Work Theory* (1997), ovlivňuje intervence sociálního pracovníka. V České republice se vymezení paradigmátům sociální práce věnoval právě Pavel Navrátil.

První paradigma Navrátil (2001, s. 14) nazývá **terapeutické** – hlavními činiteli sociálního fungování jsou zde duševní zdraví a pohoda člověka – práce s klientem je chápána jako pomoc formou psychoterapie. Sociální pracovníci se v tomto pojetí zaměřují na otázku, je-li zvládání životní situace klientem omezováno jeho osobnostními „deficity“. Znamená to tedy, že v pojetí terapeutického paradigmatu je úhel pohledu zúžen na vnitřní stav osobnosti či psychiky člověka – a to ho ovlivňuje ve schopnosti vyrovnat s požadavky okolí. Důraz klade sociální pracovník na podporu rozvoje osobnosti, na komunikaci a vztah. Navrátil ještě dodává, že sociální pracovník zde využívá psychologických znalostí a osobní zkušenosti z terapeutického výcviku.

Druhé paradigma autor pojmenoval **reformní** („*usilování o reformu společenského prostředí*“) - udává, že je sociální fungování spojeno s představou společenské rovnosti. Zastánci tohoto pojetí se dle Navrátila domnívají, že za podpory spolupráce a solidarity v rámci určité společenské skupiny pomohou znevýhodněným převzít vliv na vlastní životy. Sociální práce je zde zaměřována na zmocňování klienta, aby se mohl podílet na tvorbě a změnách institucí. Základní informací o životní situaci klienta je pro reformní pojetí povaha a struktura jeho skupiny – například tlaky sociálního prostředí jako příčina problémů a utrpení (měly by být předmětem změny). Sociální pracovník v tomto pojetí se opírá o znalosti politologie, sociální filozofie a sociologie.

Třetím paradigmatem je, dle Navrátila (2001, s. 16), **poradenské** („*sociálně právní pomoc*“), které vidí sociální fungování ve schopnosti zvládat problémy a v přístupu k potřebným informacím a službám. Autor sděluje, že představitelé tohoto pojetí se snaží o reagování na aktuální potřeby klientů a zlepšování systému nabízených služeb. Životní situace má zde hlavní rysy – neuspokojené potřeby a individuální omezení klienta, větší či menší schopnost společnosti reagovat na potřeby občanů. Důraz je tedy kladen na změnu společnosti a institucí, osobnostní a komunitní růst, poskytování informací, kvalitní poradenství, uskutečňování malých, individuálních změn aj. Sociální pracovník čerpá rovnoměrně ze znalostí psychologie, sociologie a práva.

Navrátil shrnuje paradigmaty vzhledem k současnosti a říká, že sociální pracovníci v dnešní době, ač jsou zastánci vybraného pojetí, propojují své znalosti a dovednosti napříč všech forem sociální práce – snaží se tedy o rozmanitost sociální práce. Musím souhlasit s Navrátilem (2001, s. 17) když píše, že se způsob práce s klienty každého sociálního pracovníka liší přednostně v názoru na faktory ovlivňující sociální fungování klientů a v tom, jakých rysů životní situace si primárně všímají. Této otázce se budu věnovat v praktické části této magisterské práce (s. 63).

5.3 Posuzování životní situace dítěte a rodiny

„Ať už to bereme jakkoli, rodina je spojení s naší minulostí a mostem k naší budoucnosti.“

Alex Haley

Ve službě TSPOR je vyhodnocování životní situace rodiny základní a primární metodou, která se využívá od počátku spolupráce s klientem (*v současné době se pracuje na revizi této metodiky z důvodu zvýšení kvality Služby*). Pro OSPOD je aktuálně stěžejním materiálem pro vyhodnocování situace dítěte a jeho rodiny „formulář vyhodnocení situace dítěte a rodiny“²⁸, vydaný MPSV (vyhláška č. 473/2012 Sb., s účinností od 1. 1. 2013). Tento formulář je i pro pracovníky TSPOR velkým pomocníkem a inspirací, umožňující TSP strukturovaně pracovat na vyhodnocování situace rodiny.

Vyhláška č. 473/2012 Sb. v § 1 definuje zaměření a rozsah vyhodnocování situace dítěte a rodiny. Říká, že vyhodnocování situace dítěte a rodiny vychází z *individuálního přístupu k dítěti a provádí se na základě*:

a) vyhodnocování situace dítěte, které zahrnuje:

1. zjištění míry ohrožení práv a zájmů dítěte,
2. vymezení sociálních, zdravotních nebo jiných rizik, kterým je dítě vystaveno,
3. posouzení úrovně tělesného a duševního vývoje dítěte s ohledem na věk dítěte,
4. zhodnocení průběhu vzdělávání dítěte a předpokladů k dalšímu vzdělávání,
5. určení a posouzení individuálních potřeb a zájmů dítěte,
6. vymezení vlastností a určení schopností dítěte, popřípadě předpokladů k jejich získání,
7. zjištění a zohlednění názoru a přání dítěte s ohledem k věku dítěte a jeho rozumové vyspělosti,
8. další skutečnosti nezbytné pro hodnocení situace dítěte v konkrétním případě,

²⁸ http://www.mpsv.cz/files/clanky/14230/vyhodnocovani_v2.pdf, 21. 4. 2012.

b) vyhodnocování situace rodiny, které zahrnuje:

1. analýzu situace rodiny a rodinného prostředí,
2. analýzu příčin krize v rodině,
3. zhodnocení vztahu rodiče a dítěte,
4. určení potřeb rodiny,
5. určení možností rodiny, především vztahových, ekonomických a sociálních,
6. určení výchovných kompetencí a předpokladů rodičů k výchově dítěte a zhodnocení možných rizik ve výchově dítěte,
7. posouzení materiálních a finančních podmínek života rodiny,
8. další skutečnosti nezbytné pro hodnocení situace rodiny v konkrétním případě,

c) vyhodnocování širšího prostředí rodiny, které zahrnuje:

1. určení možností v širší rodině, včetně vztahových, ekonomických a sociálních možností a jejich využitelnost pro rodinu,
2. určení možností v širším sociálním prostředí rodiny, včetně dostupnosti a kvality sociálních, zdravotních, výchovně-vzdělávacích a komunitních služeb a bezpečnosti lokality,
3. další skutečnosti nezbytné pro hodnocení širšího prostředí rodiny v konkrétním případě.

Vyhláška č. 473/2012 Sb. tedy jasně definuje důležité momenty, na které se má sociální pracovník zaměřovat.

V předchozích podkapitolách o sociálním fungování (5.2.1) a paradigmatech sociální práce (5.2.2) jsem psala o tom, z jakého konceptu SP může vycházet a na co se díky němu více zaměřovat při práci s klienty. Vyhláška, o které se v této kapitole zmiňuji, vychází z mnohaletých zkušeností sociálních pracovníků a slouží k tomu, aby zkvalitnila a zpřehlednila náročný proces vyhodnocování situace dítěte a rodiny. Ač SP vychází z jakéhokoli konceptu je podstatné, aby v procesu vyhodnocování situace dítěte a rodiny rovnoměrně zaměřil

pozornost na všechny součásti systému rodiny, nežli se dobere zhodnocení. Po vyhodnocení se objeví slabší a silnější místa rodiny, na které se již konkrétně zaměří, dle míry jejich akutnosti (aktuálnosti).

Vyhodnocování situace dítěte a rodiny si žádá, aby TSP měla dostatečné znalosti a zkušenosti potřebné pro proces vyhodnocování (či si je dle potřeby dokázala doplnit).

Vyhodnocovacími metodami (jak je i z formuláře vyhodnocování situace dítěte a rodiny MPSV zřejmé) jsou rozhovor, pozorování, dále se využívá získávání informací například od OSPOD, školského zařízení, jiných členů rodiny (pro TSP je neopomenutelný souhlas klienta s komunikací s dalšími osobami či institucemi).

Bechyňová, Konvičková (2008, s. 58) píše, že „*zhodnocení situace dítěte v rodině by mělo vycházet ze znalosti rodiny a jejího fungování*“. Autorky přikládají váhu posouzení situace dítěte a rodiny v rámci multidisciplinárního týmu, výsledek posouzení pak slouží jako podklad pro aplikaci vhodné odborné pomoci, také však jako reflexe, zda již poskytované služby byly v dané rodině efektivní (nastala pozitivní změna v rodině). Třeba je neopomenout, že výsledek posouzení může být také reflexí toho, co se rodičům v péči o dítě daří a za to je třeba ocenit. Autorky uvádějí, že je nutné zvažovat míru rizik v jednotlivých oblastech u konkrétního dítěte a v případě vysoké míry rizik uvážit dočasné umístění dítěte mimo rodinu. Když je dítě v bezpečném prostředí, s rodinou se poté pracuje na získání, změně rodičovských kompetencí aj.

Klienti ve službě TSPOR jsou, dle vlastních zkušeností a zkušeností kolegyně TSP, nejvíce rodiny, které se potýkají s různou mírou zanedbávání péče svých dětí. Proto je žádoucí, aby TSP měla znalosti a dostatek informací o tématu zanedbávání péče. Bechyňová, Konvičková (2008, s. 37) vyzdvihují: „*Schopnost profesionálů posoudit míru naplňování konkrétních potřeb dítěte jim může pomoci ve zhodnocení jeho situace. Při posuzování ohrožení dítěte je důležitá schopnost profesionála rozpoznat faktická i potencionální rizika ohrožení dítěte*“. Matějček (1995, s. 87) píše, že při posuzování a hodnocení jevů v rodině (například zanedbávání) musí brát SP v potaz současný stav v příslušné společnosti, též její kulturní úroveň, tradici, zvyky a hodnoty.

5.3.1 Zanedbávání péče o dítě

„Vychovávání je věc rodinná. Z rodiny vychází a do ní se zpravidla vrací.“

Johann Friedrich Herbart

Zanedbávání péče o dítě je součástí syndromu CAN²⁹. Dunovský, Dytrych, Matějček (1995, s. 22) definuje zanedbávání jako *„všechny škodlivé formy ne-péče o dítě spojené se všemi nepříznivými důsledky pro jeho život a vývoj jak v oblasti tělesné (neorganická porucha prospívání), tak psychické, emoční (deprivace v dětském věku) i sociální (dítě na ulici, děti toxikomanů)“*. Bechyňová, Konvičková (2008, s. 36) zmiňují i pasivní zanedbávání, kdy rodiče nereagují na potřeby dítěte adekvátně (*jasně a citlivě*). Matějček (1995, s. 87) definuje zanedbanost jako *„následky nedostatku výchovy v prostředí socioekonomicky nízké úrovně“* a zanedbávané dítě jako *„dítě, jež se ocitá v situaci, kdy je akutně a vážně ohroženo nedostatkem podnětů důležitých k svému zdravému fyzickému i psychickému rozvoji“*.

V roce 2000 vydal H. Dubowitz a D. DePanfilis knihu „Handbook for child protection practice“, ve které představili tříbodovou stupnici míry nebezpečí plynoucího z nedostatečné či nekvalitní péče o dítě. Kategorie rizik dle Handbook for child protection practice (in Bechyňová, Konvičková, 2008, s. 37):

- ✓ *„Nejmenší riziko“ – zanedbávání zahrnuje pouze potencionální riziko zanedbávání péče. Pokud se situace neopakují příliš často, nevyžadují zásah sociálně-právní ochrany (např. dítě občas nedostává pravidelně dostatečně výživné jídlo, rodiče se ne vždy zajímají o to, s kým se pohybuje venku).*

²⁹ „CAN je mezinárodní zkratka z anglického názvu *child abuse and neglect* a znamená zneužívání, týrání a zanedbávání dítěte“. In Hartl, P., Hartlová, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000, s. 84. ISBN 80-7178-303-X.

Za týrání, zneužívání a zanedbávání dítěte se považuje: „jakékoli nenáhodné, preventabilní, vědomé jednání rodiče, vychovatele či jiné osoby vůči dítěti, jež je v dané společnosti nepřijatelné nebo odmítané a jež poškozuje tělesný, duševní i společenský stav a vývoj dítěte, popřípadě způsobuje jeho smrt“. In Dunovský, J., Dytrych, Z., Matějček, Z. *Týrané, zneužívané a zanedbávané dítě*. Praha: Grada, 1995, s. 24. ISBN: 80-7169-192-5.

- ✓ „*Střední riziko*“ – *zanedbávání vymezuje situace, kdy riziko ohrožení dítěte stoupá, zejména trvá-li ohrožení zdraví a vývoje dítěte delší časový úsek. Vyžaduje jasné zásah sociálních služeb a nabídku podpory rodině (např. malé dítě nedostává pravidelně odpovídající stravu, rodiče se zajímají o školní výsledky svého dítěte velmi nepravidelně).*
- ✓ „*Vážné riziko*“ – *zanedbávání definuje situaci dlouhodobého či vážného ohrožení dítěte, jehož důsledkem může být vážné poškození zdraví, či dokonce smrt dítěte. Jde o opakuující se situace, které vážně ohrožují i emoční stránku dítěte (např. malé dítě dostává stravu, která neodpovídá jeho věku, rodiče na chování dítěte reagují pouze kritikou a tresty).*

Tato tříbodová stupnice nám v sociální práci s rodinou pomáhá uvědomit si meze v péči o dítě, dle kterých můžeme doporučit vhodnou pomoc a podporu rodině.

Typy zanedbávání péče o dítě (in Bechyňová, Konvičková, 2008, s. 38):

- ✓ *fyzické (neuspokojování tělesných potřeb dítěte - výživa, ošacení, přístřeší, ochrana před nebezpečím)*
- ✓ *výchovné (nezabezpečení možnosti vzdělávání ve škole, chybějící ochrana před dětskou prací)*
- ✓ *emoční (neuspokojování citových potřeb dítěte – náklonnost, láska, pocit, že někam patří)*
- ✓ *zanedbávání zdravotní péče (zanedbávání preventivní i specifické péče)*
- ✓ *neadekvátní dohled (dítě je ponecháno samo bez dozoru po dobu, která neodpovídá věku dítěte)*

Všechny typy zanedbávání se mohou v rodině objevovat pospolu či jednotlivě. Společným jmenovatelem však, na základě vlastní praxe, bývá chudoba a (hrozící) sociální vyloučení³⁰.

³⁰ Sociální vyloučení neboli sociální exkluze je: „Proces, kterým jsou jednotlivci i celé skupiny osob zbavovány přístupu ke zdrojům nezbytným pro zapojení se do sociálních, ekonomických a politických aktivit společnosti jako celku. Proces sociálního vyloučení je primárně důsledkem chudoby a nízkých příjmů, přispívají k němu však také další faktory, jako je diskriminace, nízké vzdělání či špatné životní podmínky. Sociálně vyloučení jsou odříznuti od institucí a služeb, sociálních sítí a vzdělávacích příležitostí. Projevem sociálního vyloučení je tedy například dlouhodobá nezaměstnanost, závislost na sociálních dávkách, život v prostorově vyloučených částech

Tyto dva faktory výrazně mohou omezovat péči rodičů o jejich děti. Komplexní podpora rodiny za spolupráce multidisciplinárního týmu je zde více než na místě.

Matoušek, Pazlarová (2010, s. 49) popisují charakteristiky typické pro zanedbávající rodiny:

- ✓ špatně zvládající provoz domácnosti, fungování domácnosti je chaotické,
- ✓ chybí jim vedení ve smyslu absence rodinné autority,
- ✓ vykazují více zdravotních problémů,
- ✓ jsou hůře schopny řešit konflikty,
- ✓ jsou méně soudržné,
- ✓ méně vyjadřují své pocity ve slovech.

Autoři (2010, s. 49) dodávají, že při posuzování rodin zanedbávající péči o děti je třeba na základě výše uvedeného klást důraz na „*schopnost rodiny zvládnout domácnost, na existenci rodinné autority, na soudržnost a vzájemné citové vazby mezi členy rodiny a na schopnost vyjadřovat pocity*“.

Bechyňová, Konvičková (2008, s. 43) uvádějí další z možností posuzování zjišťování míry zanedbávání péče o dítě, mimo ten již výše zmiňovaný multidisciplinární (diagnostický) přístup, a tím je Ontarijský index zanedbávání péče (Child neglect index, zkratka CNI). CNI je jeden z mála standardizovaných nástrojů posuzování zanedbávání péče o dítě. V České republice jej využívá občanské sdružení STŘEP – Centrum pro sanaci rodiny. CNI zahrnuje šest oblastí péče o dítě (dohled, výživa, oblečení a hygiena, péče o fyzické zdraví, péče o psychické zdraví, péče o rozvoj osobnosti či vzdělání), na které se zaměřuje SP při svém hodnocení. SP hodnotí, dle třístupňové škály (konzistentní, nekonzistentní, zcela nekonzistentní péče), u každé oblasti kvalitu rodičovské péče o konkrétní dítě. CNI se vypracovává na začátku a na konci každé spolupráce s rodinou. Ve službě TSPOR se tento dotazník nevyužívá.

obcí, nízká kvalifikace, špatný zdravotní stav, rozpad rodin či ztráta sebeúcty. Jako adaptace na podmínky sociálního vyloučení se často vytváří specifické hodnoty a normy, mezi něž patří například důraz na přítomnost, neschopnost plánovat do budoucna, pocity beznaděje a bezmocnosti či přesvědčení, že člověk nemůže ovlivnit vlastní sociální situaci.“ <http://epolis.cz/page.php?location=&menu=first&id=28&idNotion=9>, 21. 4. 2013.

Posuzování životní situace rodiny je obtížný proces a je nutno k němu přistupovat zodpovědně – jedná se přeci o lidské osudy. Největší zodpovědnost je na bedrech sociálních pracovníků OSPOD, avšak my – SP z jiných organizací, kteří jsme součástí multidisciplinárního týmu, máme taktéž svůj díl zodpovědné profesionální práce. Mnohdy jsme jediným spojovacím článkem mezi rodinami a pracovníky OSPOD, a často můžeme přispět či ovlivnit svým přístupem naše klienty. Úkolem nás všech je pomoci dítěti zůstat v jeho rodině (pokud to není života ohrožující). Když si vzpomenu na mnohé případy z praxe, například když jsem měla možnost vidět velmi zanedbanou péči o domácnost a oproti tomu láskyplný vztah matky s dítětem, motivují mne být více kreativní ve způsobu, jakým s rodinou pracuji a věřím v to, že členové rodiny získají sílu (schopnosti) ke zlepšování své životní situace.

Z uvedeného vyplývá, že pro kvalitní práci s klienty je stěžejní věnovat se zpracování rodinné anamnézy (pečlivě vyhodnocovat situaci rodiny). V kapitolách jsem se snažila nastínit, jakou roli hraje přístup sociálního pracovníka (z jakého paradigmatického pojetí sociální pracovník vychází) a význam jeho teoretických znalostí a zkušeností. Vzhledem k tomu, že se v současné době snažíme ve službě TSPOR o aktualizaci a podrobné vytvoření metodiky pro oblast vyhodnocování situace rodiny s dětmi, budu se v praktické části snažit zanalyzovat, na základě kvalitativních výzkumných metod, současné přístupy a postupy terénních sociálních pracovníků služby TSPOR Diakonie ČCE – SKP v Praze. Cílem je využít závěry této analýzy jako pomocné podklady pro další metodickou práci ve Službě.

Praktická část

„Dobrý rodinný život není nikdy dílem náhody, ale vždy tím, o co se museli usilovat ti, kteří ho sdílí.“

James H. S. Bossard

6 Kvalitativní výzkum

6.1 Formulace výzkumného problému

V teoretické části se mi, jak doufám, podařilo podrobně vylíčit, jak v praxi funguje služba TSPOR Diakonie ČCE – SKP v Praze a jaké „nároky“ jsou kladeny na její terénní sociální pracovnice. Zdůraznila jsem, že je pro nás ve Službě důležité dobře zmapovat situace rodin s dětmi, to proto, aby navázaná spolupráce s klienty byla jasně vymezena a byly jim poskytnuty aktuálně – pro ně potřebné - služby. Zmínila jsem také, že v současné době nepoužíváme žádný standardizovaný koncept vyhodnocování situace rodiny s dítětem (jako například Ontarijský index využívaný o.s. STŘEP in Bechyňová, Konvičková 2008, s. 43), a tudíž se TSP opírají zejména o své teoretické znalosti a zkušenosti z praxe. Vzhledem k tomu, že v současné době probíhá na odděleních SPOD na základě zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, reforma této oblasti zejména ve vyhodnocování situace dítěte a jeho rodiny (viz Vyhláška číslo 473/2012 Sb.), bychom rády také standardizovaly proces vyhodnocování tak, aby se jím zkvalitnila a zefektivnila celková spolupráce s klienty. A proto budu ve svém výzkumu zjišťovat pomocí metody kvalitativního rozhovoru, jak probíhá konkrétní proces vyhodnocování situace dítěte a rodiny konkrétní TSP. V kontextu přístupu a postojů jednotlivých TSP k sociálnímu fungování klientů – potažmo k vyhodnocování životní situace klienta, jsem již v teoretické části zdůrazňovala vliv paradigmat sociální práce (Navrátil 2001, s. 14). Proto se ve výzkumu budu také zaměřovat na získání informací o tom, jak, jakým a jestli vůbec nějakým paradigmatickým pojetím sociální práce jsou TSP ovlivňovány, případně ještě čím jiným.

Výsledná analýza tohoto výzkumu by měla sloužit jako podklad pro aktualizaci a podrobné vytvoření metodiky vyhodnocování situace rodiny a dítěte ve službě TSPOR.

6.2 Základní výzkumná otázka

„Jak probíhá vyhodnocování situace rodiny s dítětem ve službě TSPOR?“

6.2.1 Dílčí výzkumné otázky

- ✓ Jak vypadá zjišťování zakázky klienta?
- ✓ Jak probíhá proces vyhodnocování situace rodiny s dítětem?
- ✓ Jak dlouho probíhá vyhodnocování situace rodiny s dítětem?
- ✓ Na jaké oblasti rizik v rodinách se TSP zaměřují?
- ✓ Zaměřuje se primárně TSP na socioekonomické nebo psychosociální problémy rodiny?
- ✓ Jakou roli hraje OSPOD při vymezování spolupráce s klientem?

6.3 Design výzkumu a použité metody

Pro cíl výzkumu mé magisterské práce jsem si zvolila kvalitativní formu výzkumu. *„Kvalitativní výzkum (Creswel in Hendl, 2005, s. 50) je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách“.*

Kvalitativní strategie výzkumu probíhá tak, že výzkumník na začátku vybere téma a výzkumné otázky. Otázky se v průběhu výzkumu mohou přeměňovat či doplňovat. Někdy se kvalitativní výzkum označuje za pružný typ výzkumu. (Hendl, 2005, s. 50)

Hendl (2005, s. 50) uvádí, že výzkumník dle svých úvah vybírá místa pozorování nebo jedince, a také současně sbírá a analyzuje data. Dle výsledků pak uváží, která data potřebuje. Autor (2005, s. 52) píše, že hlavním úkolem je *„objasnit, jak se lidé v daném prostředí a situaci dobírají pochopení toho, co se děje, proč jednají určitým způsobem a jak organizují své všednodenní aktivity a interakce. Výzkumník ve svém hledání významů a snaze pochopit aktuální dění vytváří podrobný popis toho, co pozoroval a zaznamenal.“* Jednou z nevýhod kvalitativního výzkumu je, že výsledek nemusí být zobecnitelný pro populaci či v jiném

prostředí. Miovský (2006, s. 85) dodává, že výzkumník pak musí hledat vhodný okruh pro takové zobecnění – určité podmínky, určitý časový rámec, určitá skupina lidí.

Kvalitativní výzkum má dle Hendla (2005, s. 103) čtyři přístupy - výzkum pomocí případové studie, etnografický výzkum, zakotvená teorie, fenomenologický výzkum. Zvolila jsem si fenomenologické zkoumání, protože mi přijde nejvíce vhodné pro získání odpovědi na hlavní výzkumnou otázku; autor (s. 103) vysvětluje že: *„klade důraz na porozumění, jak jedinci vnímají určitou zkušenost. Základní výzkumná otázka je zde: Jaké jsou významy, struktury a esence prožívané zkušenosti jedince nebo skupiny s daným fenoménem?“* Cílem fenomenologického výzkumu je: *„popsat a analyzovat prožitou zkušenost se specifickým fenoménem, kterou má určitý jedinec či skupina jedinců. Výzkumník se snaží vstoupit do vnitřního světa jedince, aby porozuměl významům, jež fenoménu přikládá. Výzkumník analyzuje získaná data, aby zachytil podstatu prožité zkušenosti.“* (Hendl 2005, s. 128)

6.3.1 Kvalitativní polostrukturovaný rozhovor

Hendl (2005, s. 161) sděluje, že *„síla kvalitativních dat spočívá v tom, že jsou přirozeně uspořádána a popisují každodenní život. Vyznačují se lokální zakotveností a nejsou vytrhována z kontextu dění.“* Dále píše (s. 164), že hlavní metodou sběru dat je naslouchání, pokládání dotazů lidem, a získávání jejich odpovědí. Toto vše mohu získat pomocí rozhovoru. Pro sběr dat ve svém výzkumu jsem si vybrala kvalitativní rozhovor – přesněji polostrukturovaný rozhovor. Miovský (2006, s. 159) uvádí, že tento typ interview je vůbec nejrozšířenější a že si tazatel musí připravit určité jeho schéma. Takové schéma pak specifikuje okruhy otázek, na které se ptáme účastníků výzkumu. Při tomto typu rozhovoru je vhodné si ověřit, zda jsme pochopili správně odpověď účastníka, klademe tedy i doplňující otázky. Někdy pro nás může hrát roli, v jakém prostředí se rozhovor koná, kdo má co na sobě apod., dle těchto kritérií si tazatel může prostředí či uniformitu účastníků předem připravit. Při analýze dat tyto aspekty zohlednit či nikoli. Primárně se však při této metodě dbá na autenticitu a přirozené prostředí. (Mioviský 2006, s. 160)

6.4 Výběr výzkumného vzorku

Pro tuto práci využívám svých pracovních zkušeností ve službě TSPOR a pomocí analýzy rozhovorů s kolegyněmi se pokusím přispět k aktualizaci a podrobnému vytvoření metodiky pro oblast vyhodnocování situace rodiny s dětmi.

Od října 2009 pracuji jako TSP ve službě TSPOR, která se stále rozvíjí a musí reagovat na aktuální podněty (potřeby) samotných klientů, sociálních pracovníků, a na vývoj rodinné a sociální politiky. Vzhledem k nově vydané vyhlášce číslo 473/2012 Sb., zákona č. 9/1999 SB., o sociálně právní ochraně dětí, jsme se ve službě TSPOR domluvily na podrobném zpracování metodiky zaměřující se na oblast vyhodnocování situace rodiny s dítětem. Pomoci by nám k tomu mohlo právě pečlivé zmapování pracovních přístupů a postojů konkrétních TSP. Rozhodla jsem se tedy vybrat TSP této Služby jako výzkumný vzorek.

Zjištění přístupů a postojů konkrétních TSP při vyhodnocování situace rodiny s dětmi, může přispět ke zhodnocení fungování stávající metodiky této oblasti ve Službě, dále k pojmenování slabých a silných stránek metodiky - na které je nutno se posléze zaměřit, aby se celková práce s klienty mohla zefektivnit a služby byly klientům poskytovány vhodněji.

6.5 Zajištění anonymity a informovaný souhlas

V teoretické části této práce používám několik příkladů (kazuistik) s praxe, a v praktické části analyzuji, na základě rozhovorů, aktuálně využívané přístupy a postupy terénních sociálních pracovníků. Proto bylo nutné věnovat zvýšenou pozornost etickým zásadám při zpracování kazuistik – zachování anonymity klientů. Z toho vyplývá, že veškerá jména a údaje, které by mohly vést k odhalení totožnosti klientů, byly pozměněny. Všechny kazuistiky byly vytvořeny s vědomým a písemným souhlasem klientů (*písemné informované souhlasy jsou uloženy ve složkách jednotlivých klientů v kartotéce služby TSPOR, uchovávané dle zákona číslo 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů*). Zachování anonymity je směřováno i k TSP při uskutečňovaných rozhovorech. Informantky, které vědomě a výslovně

souhlasily s rozhovory a pořizováním záznamů, byly podrobně srozuměny s účelem i cílem této magisterské práce (Hendl, 2005, s. 155-156).

6.6 Příprava a realizace výzkumu

Výzkum jsem realizovala využitím kvalitativní metody rozhovoru. Učinila jsem tři hloubkové rozhovory s TSP, které jsem nahrála na diktafon a poté všechny podrobně přepsala. Hendl (2005, s. 208) uvádí, že transkripce (přepis) je časově velmi náročná procedura, ale také nezbytná pro podrobné vyhodnocení získaných dat.

Jednotlivé rozhovory se odehrávaly v kanceláři terénní služby Diakonie ČCE – SKP v Praze, kde jsme měly dostatek času a prostoru pro klidnou atmosféru. Předtím než jsem oslovila jednotlivé TSP, sjednala jsem si schůzku s paní ředitelkou SKP Praha, kterou jsem požádala o svolení provést rozhovory. Poté jsem si s každou TSP předem domluvila termín a čas rozhovoru, abych nenarušovala jejich pracovní harmonogram. Každý rozhovor probíhal v rozpětí 1 – 1,5 hodiny. Úvodem jednotlivých rozhovorů bylo vždy seznámení se záměrem mé diplomové práce a výslovné souhlasy TSP s rozhovory. Poté rozhovory probíhaly na základě připraveného schématu (jádra) s tím, že se dále interview otevřeně rozvíjelo, tak jak umožňuje polostrukturovaný model. Závěrem interview bylo poděkování TSP za jeho poskytnutí, a nabídka možnosti přečtení a využití mé diplomové práce po jejím dokončení.

6.7 Zpracování a interpretace dat

Při analýze dat jsem se držela předem vymezených oblastí, na které jsem při rozhovorech s TSP pokládala otázky. Interpretaci dat budu doplňovat i plnými citacemi částí rozhovorů, tak jak doporučuje Hendl (2005, s. 223). V návaznosti na výzkumné otázky jsem se věnovala podrobné analýze těchto oblastí:

- ✓ Jaký paradigmatický model TSP zastává
- ✓ Teoretické zázemí konkrétní TSP pro vyhodnocování situace dítěte a jeho rodiny

- ✓ Prostor pro sebevyjádření klienta
- ✓ Zakázka a zacílení práce s klientem
- ✓ Práce s dilematem: zakázka OSPODu nebo zakázka klienta

6.8 Analýza rozhovorů

Pro tuto analýzu jsem vytvořila čtyři kategorie, do kterých jsem vložila dílčí výzkumné otázky, k nim získané konkrétní odpovědi z rozhovorů a připojila jsem jejich shrnutí. V kategoriích se některé dílčí výzkumné otázky a i otázky z rozhovorů propojují a tudíž se opakují, vždy je však na jiném místě zvýrazněn význam odpovědi informantky. Pro tuto analýzu jsem si vybrala následující zkratky: I1, I2, I3 – informantky, T – tazatelka (*já*). Seznam otázek pro rozhovor s TSP jsem vložila do přílohy číslo 4. (s. 93).

6.8.1 Zakázka a zacílení práce s klientem

V rámci tohoto tématu byly stanoveny tři dílčí výzkumné otázky (DVO): 1) Jak vypadá zjišťování zakázky klienta?; 2) Na jaké oblasti rizik v rodinách se TSP zaměřují?; 3) Zaměřuje se primárně TSP na socioekonomické nebo psychosociální problémy rodiny? Tyto DVO byly v rozhovorech s informantkami dále rozvinuty na šest otázek: 1. Přijde Vám klient na první schůzku – jak obvykle rozhovor s klientem probíhá?; 2. Co vše si myslíte, že je důležité od klienta vědět? 3. Co si myslíte, že je důležité pro to, aby klient něco o sobě řekl?; 4. Co je pro Vás nejtěžší při zjišťování zakázky klienta?; 5. Na co je nejdůležitější se zaměřit při spolupráci s klientem?; 6. S jakými problémy Vaši klienti nejčastěji přicházejí?

Z rozhovorů vyplynulo, že všechny TSP představí na první schůzce s klientem Službu a dále to, co nabízí a jak funguje (že je Služba zdarma, že se podepisuje s klientem smlouva o spolupráci, že se s klientem vytváří individuální plán, dle kterého se postupuje apod.). Klientovi to tedy umožňuje uvědomit si, zda zvolil správnou Službu a také získat si představu o tom, co obnáší být účasten ve Službě. TSP poté pokračují zjišťováním informací o klientovi a o tom, s čím přichází. Sejmutí základních rodinných anamnestických dat umožňuje TSP

nejen ověření si, že klient spadá do cílové skupiny Služby, ale i získání základní (rámcové) představy o rodině a situaci klienta.

Dále se TSP shodují na tom, že je důležité se dozvědět od klienta, nejen s jakým problémem přichází, ale i to, jakou má představu jeho řešení či pomoci při jeho řešení, jaké jsou možné zdroje klienta, a jakou míru důležitosti klient přikládá jednotlivým cílům. I1: „...ptám se, jaké jsou zdroje klienta – myslím tím, co se mu povedlo, jestli mu něco nebo někdo pomůže k cíli a v jaké míře vidí důležitost cílů, doplním to třeba otázkou – jaké by to bylo, kdybyste měl práci?“ Další z informantek řekla: „...nemyslím si, že klient vždy ví, jak se to dá řešit, klient očekává, že se o to postaráme my“. Proto vyjasnění si očekávání klienta předchází pozdějšímu klientovu zklamání, rozčilení, pocitu marnosti či ztráty času. Informantka číslo 2 (I2) sdělila: „...zeptám se ho, co si myslí, že bychom mohli řešit spolu“. Tím, že TSP na začátku odkryjí nejasnosti v očekávání klienta, a získají jeho představu pomoci od TSP, zajistí výrazně jasnější spolupráci s klientem.

Informantky přikládají důležitost příjemnému prostředí, pocitu bezpečí a porozumění pro větší otevřenost klienta. Informantka číslo 3 (I3): „...snažím se klienta nějak ocenit, i třeba za to, že přišel, protože pak cítím z klienta takové ulevení si, že ho neodsuzuji nebo nekritizuji nebo tak něco... a pak ke svému příběhu leckdy i něco přidá“; I1: „používám termín *připojení se* – to je, že se snažím na věci koukat klientovýmá očima“. I3 ještě dodala, že na klienta, co se navázání důvěry týče, působí kladně to, že si smlouvu o spolupráci, kterou TSP mají za úkol podrobně s klientem projít, může klient před jejím podpisem vzít domů a promyslet si, zda ji chce stvrdit svým podpisem a tím navázat spolupráci. Řekla bych tedy, že důvěra otevírá dveře do klientova světa.

Informantky vypověděly, že bývá obtížné při zjišťování zakázky klienta se zorientovat v rozsáhlém, ne příliš souvislém příběhu, který klient vypráví, zejména pak, když je sám klient dezorientován. I1: „...necítím se nejlíp, když tedy nerozumím tomu, co vlastně klient chce a neumí to pořádně vysvětlit“. Dále je náročné rozmotat začarovaný kruh léty nabalovaných problémů a zaktivizovat klienta k řešení své situace. I2: „...pocit, že klient přichází pozdě, že je v začarovaném kruhu, který se někde musí rozseknout; klient se musí hodně zaktivizovat, proto je pro mě nejtěžší pracovat s motivací člověka, a taky zjistit, jak to má, jestli je v jeho silách dělat to, co mu nabízím, a ještě zároveň najít bod, od kterého by se dalo začít“.

Z rozhovorů ještě vyplynulo, že se informantky dotazují klientů na jejich vazbu s OSPODem (více viz kapitola 6.8.2, s. 71) a zaměřují se na zjištění rizikových oblastí v rodině. Informantky jsou zcela za jedno v definování toho, s čím klient přichází do Služby. Dle TSP klientům nejčastěji hrozí odebrání dítěte z rodiny, a to na základě následujících rizik či nepříznivých situací: nezaměstnanost, chudoba, nejisté bydlení. TSP hovořily o tom, že spíše až sekundárně klienti přichází s tématy nezvládání péče a výchovy svých dětí či s tématy problematických rodinných vztahů. V rozhovorech vyšlo najevo, že se TSP primárně zaměřují na sanaci základních životních potřeb – těch socioekonomických (mít finance na zajištění stravy a bydlení, mít práci), s těmi totiž klienti služby TSPOR nejčastěji přicházejí. Oblast psychosociální (vztahy rodič – dítě, rodič – rodič a další rodinné vazby) je mnohdy upozadována ve prospěch „akutně hořící“ nepříznivé sociální situace (například ztráta bydlení, ztráta práce aj.). Klienti, kteří jsou často mnohoproblémové rodiny, přicházejí dle informantek opravdu s „velkým pytle“ léta neřešených problémů. Zároveň shodně řekly, že se nejvíce aktivně zabývají socioekonomickou oblastí klienta (například pomoc při získání sociálních dávek, pomoc při hledání zaměstnání, pomoc při hledání bydlení, navázání s kladné spolupráce s OSPODem atd.), ale zároveň se snaží sledovat, co se děje v oblasti psychosociální a ve vhodném případě (pokud je třeba) nabídnout podporu.

6.8.2 Úloha OSPOD ve spolupráci TSP s klientem

Zde bylo cílem najít odpověď na DVO: „Jakou roli hraje OSPOD při vymezování spolupráce s klientem?“ V rozhovorech jsem se informantek ptala na otázky: 1. Co když první schůzka probíhá na OSPOD – je rozdíl mezi první samostatnou schůzkou s klientem u na pracovišti služby TSPOR a schůzkou s klientem na půdě OSPOD?, Jaký?; 2. Je pro Vás důležitá zakázka OSPOD?, V čem?; 3. Ovlivňují Vás nějak, jestli vůbec, informace o klientovi od OSPOD?; 4. Hrají tyto informace od OSPOD roli ve vymezení spolupráce? Jakou? Oblasti, kterých jsem se při zjišťování odpovědí držela, jsou: Práce s dilematem: zakázka OSPOD nebo zakázka klienta? Prostor pro sebevyjádření klienta.

V průběhu rozhovorů jsem si všimla, že TSP často rozpačitě hovoří o OSPOD. Vysvětlily mi, že to je proto, že OSPODy hrají jednu z hlavních rolí v životě klientů. Vzhledem ke svým pravomocem a úkolům jsou to většinou ti, kteří vyhodnotí, že situace

rodiny je ve stavu ohrožujícím pro setrvání dítěte v rodině. Informantky mi sdělily, že klienti se do služby TSPOR dostávají zejména na doporučení OSPOD, kdy pracovnice usoudí, že je třeba podpořit rodinu v navození změny stávající situace. Klienti tedy získávají jakousi šanci pro zlepšení svých životních podmínek pro výchovu dítěte (ať už je to za hrozícího odebrání dítěte mimo rodinu nebo za situace, kdy již dítě bylo z rodiny odebráno a je třeba rodinu (její podmínky) připravit na případný návrat dítěte zpět. OSPOD je tedy neopomenutelná autorita. Klienti, dle TSP, mají často z OSPOD strach. Je to způsobeno nejen mocí tohoto úřadu, ale i neznalostí klientů systému ochrany dítě (tzn., jaká práva a povinnosti OSPOD vůči dítěti má) a také odporem vůči jakýmkoli úřadům a institucím.

Informantky mi shodně sdělily, že klient se na společné schůzce na OSPOD málo projevuje, spíše mlčí, či přikyvuje, že pracovnice OSPOD často hovoří pouze o negativních jevech v rodině, klienta málo kdy ocení, a že i samotné TSP se mnohdy na této schůzce cítí jakoby v pozici klienta (nebo „dítěte“). Informantky doplňují, že ne na všech schůzkách a se všemi pracovníci OSPOD takto schůzka vypadá, ale dovolují si tyto situace zobecnit na základě svých zkušeností z praxe. I1: *„hm, u nás je uvolněnější atmosféra, zaměřuji se na to, jaké má představy ten člověk, není to tedy tak formální“*. I2: *„...na OSPOD je prostor pro klienta mnohem menší, hlavní kdo definuje situaci je totiž pracovnice OSPOD, oni tam většinou jen sedí a nějakým způsobem vše odkývou“*, *„u nás se taky snažím klientovi říct, jaký je rozdíl mezi naší Službou a OSPOD (kdo má či nemá jaké pravomoci)“*. I3: *„na OSPOD je to takové formální, koukám, jak klient spíš kajícně sedí a vše odkýve, mnohdy i já to dělám, protože se někdy díky autoritativnímu projevu pracovnice OSPOD, cítím tak, že dostávám za uši i já“*, *„OSPOD většinou říká, jak to vidí, co vše hrozí, když...“*, *„všímám si hodně neverbálních projevů klienta, často cítím z něho nervozitu, trapnost, to si myslím, že nepřispívá pozitivnímu vztahu OSPOD – klient“*, *„u nás je to klidnější, klient je sice taky nervózní, ale snažím se ho svým způsobem komunikace zklidnit“*. Všechny informantky se shodly na tom, že pokud se koná schůzka na jejich půdě, dokážou dát klientovi větší prostor pro vyjádření vlastního pohledu na věc a srozumitelně mu vysvětlit podstatná fakta jeho situace (tj. jak jeho situaci vidí OSPOD, jakou má OSPOD představu o změně, jak vypadá Česká legislativa – práva a povinnosti rodiče a dítěte, aj.).

Když jsem se informantek ptala na to, jestli je pro ně důležitá zakázka OSPOD, slýchala jsem nejprve dvojznačné odpovědi - ANO i NE, požádala jsem o vysvětlení. Informantky se nějakou chvíli nad otázkou zamýšlely. Začaly mi vysvětlovat z jakého

pohledu myslí, že NE a z jakého ANO. Podobně říkaly, že když by odpověděly, že NE – myslí to jen z pohledu vnímání klienta. I1: „*no, to jen, že ten klient je pro mě, ten kdo by zakázku měl zformulovat, aby byla splnitelná*“; I2: „*...někdy OSPOD nemá pravdu, nevidí, že se situace klienta třeba změnila a lpí na své původní zakázce...já se snažím taky vnímat to, co klient chce řešit*“; „*...klient a OSPOD nemusí vnímat stejně, nechci, aby to nebylo jen o tom, co řekne OSPOD...*“; I3: „*pokud řeknu NE – tak to myslím v uvozovkách – to proto, že chci vědět, na čem chce pracovat ten klient, znáte to, když jeden nechce, ani tisíc volů s ním nehne, nebo jak je to přísloví*“.

V průběhu rozhovorů se tedy vyjasnilo, že zakázka OSPOD je důležitá, a to proto, že je tento úřad autoritou při rozhodování o osudu dítěte v (problémové) rodině, že OSPOD musí chránit zájmy dětí, a proto vyhledává a má na starosti rodiny, které právě mají obtíže se sociálním fungováním či se ocitly v nepříznivé sociální situaci. Informantky odpověděly: I1: „*ano, OSPOD je autorita skrze legislativu, má pravomoci, které se nadají opomíjet, ...a zasahuje do života klienta, což mu nemusí být příjemné, pokud se neztotožňuje s jeho zakázkou*“, „*je v zájmu všech členů rodiny na zakázce OSPOD spolupracovat*“, „*...OSPOD ví o situaci jako první, i když bych s jeho zakázkou nesouhlasila, je třeba s ní pracovat*“, „*snažím se to klientovi podat třeba i tak, že se ho zeptám, co by se s tím dalo dělat, aby ten OSPOD nemusel chodit na šetření tak často (myslím motivovat klienta, aby na tom začal pracovat)*“; I2: „*...snažím se věnovat oblasti, kterou OSPOD vymezí*“, „*...kdyby klient popíral nebo zlehčoval informace nebo zakázku od OSPOD, a nechtěl by je řešit – беру to jako riziko, a mám to na paměti...*“, „*snažím se vysvětlit klientovi, aby pochopil to, že tyto věci jsou důležité pro zachování rodiny, a je třeba se na ně zaměřit*“; I3: „*...je pro mě důležitá, zejména z legislativního hlediska – pokud OSPOD říká, že jsou v rodině důvody pro odebrání dítěte, ale je to ještě ve stavu, kdy se to dá napravit nebo OSPOD má vizi budoucího navrácení dítěte do rodiny a je třeba řekněme připravit rodinné zázemí*“. Informantky se tedy shodly na tom, že je třeba zpracovat zakázku OSPOD do spolupráce s klientem.

Informantky následně odpověděly, že informace získané od OSPOD o klientovi je určitým způsobem ovlivňují. Všechny TSP souhlasí s tím, že je třeba si získané informace u klienta ověřit – slyšet jeho verzi. I1: „*ano nějak ano, snažím se nebrat si je za bernou minci, udělám si svůj úsudek...*“, „*...mám to tak, že to tak nemusí být*“; I2: „*ano ovlivňují mě, zeptám se na ty informace, které jsem získala od OSPOD klienta, a snažím se zjistit, jak to tedy je*“, „*...myslím, že je dobré si ověřit ty informace od OSPOD*“, „*...pokud se klient nezmíní o tom,*

co řekla OSPOD, zkusím se ho zeptat a potom vysvětlím, co může hrozit, a vypíchnu základní důležité informace“; I3: „...pro první schůzku mi to spíš jen dává obraz a zamyšlení s kým se asi setkám“, „...poté si dělám sama úsudek ze získaných informací od klienta i od OSPOD“, „...vnímám je jako jeden z obrazů situace rodiny“.

Shoda vyplynula i z odpovědí na poslední otázku v této kategorii. Informantky potvrdily, že jak informace, tak zakázka od OSPOD se promítají ve vymezování spolupráce s klientem ve službě TSPOR. OSPOD klade konkrétní nároky na klienty při řešení jejich nepříznivé rodinné situace. Tyto nároky jsou samozřejmě spjaté s legislativním rámcem sociálně právní ochrany dětí. Je tedy nezbytné, aby klienti služby TSPOR pochopili závažnost své situace, svá práva a povinnosti vyplývající z rodičovské zodpovědnosti. TSP se samy dotkly toho, že také záleží na nich, jakým způsobem toto vysvětlí svým klientům. Příkladem je odpověď I2: „...no ono je to i na nás, jak těm našim klientům to vše vysvětlíme a jestli to od nás alespoň nějak vezmou“. OSPOD zastává nenahraditelnou úlohu v rámci celé spolupráce s klientem.

6.8.3 Praxe a představa TSP o vyhodnocování situace rodiny s dítětem

V této kapitole budu interpretovat odpovědi na dvě DVO: 1) Jak probíhá proces vyhodnocování situace rodiny s dítětem?; 2) Jak dlouho probíhá vyhodnocování situace rodiny s dítětem? TSP jsem se při rozhovorech ptala na otázky: 1. Jaký by byl ideální stav mapování situace klienta (jak ideálně to má vypadat)?; 2. Jak dlouho si myslíte, že trvá (má trvat) vyhodnocování situace klienta?; 3. Vyvíjí se informace a vyhodnocování v průběhu spolupráce?; 4. Co je pro Vás nejtěžší při vyhodnocování situace klienta?

Zajímavé bylo zjištění, že se TSP často doptávaly na to, co přesně myslím dotazem na vyhodnocování situace dítěte a rodiny. Dovysvětlila jsem, že mám na mysli, jak zjišťují jakousi závažnost nebo celkové dění v rodině dítěte a jak, či dle čeho pojmenovávají rizika. Informantky odpověděly, že mapování situace klienta se děje formou rozhovoru s klientem potažmo s jeho rodinnými příslušníky, dále osobními návštěvami klienta v domácím prostředí a i za pomoci sdílení informací s jinými institucemi (OSPOD, další organizace, se kterými klient přichází do kontaktu). Veškeré zjišťování samozřejmě probíhá za souhlasu klienta.

Informantky se shodly, že vyhodnocování trvá většinou od jednoho do třech měsíců. To je doba, kdy se TSP blíže seznámí se zázemím klienta, jeho náročnou situací i s jeho osobnostními rysy. Pro I1 je důležité: „...zabývat se tím, co říká klient a neptat se na jiné oblasti, to je ideál můj osobnostní - nešťourat do oblastí, které klient sám nezmíní“, a dále „...na základě získané důvěry pokračovat v mapování postupně, aby to na klienta nepůsobilo jako u výslechu“, „...jinak si myslím, že vlastně tak nějak trvá pořád, ale to základní – zjištění základních existenčních věcí, základní seznámení se s klientovou situací a s ním samým, trvá tak 3 – 4 setkání“, T: „jak dlouho to tedy je v měsících?“, I1: „tak měsíc“. Následují odpovědi od I2: „...mám v hlavě základní model bio-psycho-socio-ekonomického mapování“, „...ale je těžké obsáhnout to vše během první schůzky“, „...a hlavně se bojím, že se k tomu něčemu už nevrátíme, že na to zapomenou“, „...jsem si vědoma toho, že se nelze vyptat na vše hned“, „Vyhodnocování vnímám jako dlouhodobější proces, a záleží na komplexním pohledu – nezapomenout na nic“, T: „jak dlouho byste řekla, že může trvat?“, I2: „asi tak jeden až tři měsíce, do jednoho měsíce základní rámeček a do třech měsíců komplexní orientace v situaci klienta“. Poslední I3 odpověděla: „...no, nejdřív snímám rodinnou anamnézu, poté sociální anamnézu, stále se doptávám a čekám, co klient poví“, „...OSPOD k tomu dodá nějakou historii jejich spolupráce s klientem, tu si pak ověřuji“, T: „takový by měl být i ideál?“, „Jsem přesvědčená o tom, že rodinná a sociální anamnéza patří do základních metod mapování situace rodiny.“, T: „a co doba vyhodnocování?“, „Když se zamyslím, tak mě napadají asi 1 – 3 měsíce, protože určitý základ určitě získám do jednoho měsíce, poté už se dotváří obraz širšího kontextu situace rodiny“. Z rozhovorů vyplynulo, že TSP mají jistý pocit chybějícího manuálu, který by je podpořil při vyhodnocování situace klienta. Obávají se, že by mohly něco opomenout, domnívají se, že nyní nemají jasný strukturovaný „návod“, dle kterého by mohly postupovat. Například I2 sdělila: „Přála bych si mít dost času na to, abych mohla využít rodinné mapy a postupovat podle předepsané struktury, protože to si člověk může zaznamenat a vracet se k tomu.“, „...je prostě fajn se něčeho držet“. I3: „...mě chybí při vyhodnocování nějaký přehledný podklad, kterého bych se mohla držet, taky se mi stává, že na něco zapomenou, je to hlavně proto, že klienti chodí s tolika zamotanými problémy“. I1: „...já se ještě v tom vyhodnocování jako metodě ztrácím, nemáme ve Službě žádný podklad, takže to dělám tak, jak znám z praxe – zjišťuji, co klient potřebuje a co se děje“.

Informantky jsou přesvědčené, že informace i vyhodnocování se v průběhu spolupráce s klientem vyvíjí. TSP řekly, že stále přicházejí nějaké informace, a je třeba na ně, dle jejich

závažnosti, reagovat, to vede i k určitému přehodnocení situace klienta. Z odpovědí TSP vyplývá, že je velmi individuální, jak se situace klientů vyvíjí. Dle I2: „...*je to případ od případu*“. U některých klientů se v průběhu spolupráce objevují často nové podněty, které nějak mění situaci daného klienta, u některých klientů se toto děje méně často, a proto se jejich situace dlouhodobě nemění. I3: „...*jo stále přichází něco nového, kdy musím přehodnotit situaci a téměř takticky vymyslet, co je třeba dělat dřív, aby to klient obstál a nezesypal se nebo ho podpořit v trpělivosti a v naději, připomenout mu, co se již podařilo*“. I1: „...*ano, přichází nové informace, ale nestalo se mi, že by zásadně měnily situaci, ale dokresluji ji*“, „...*a vývoj vyhodnocování? – myslím, že se hodnotí pořád, na základě různých věcí, které se přihodí*“, „...*pořád to nějak žije, nebo se to hýbe*“, „...*informace se tedy vyvíjí, a podle toho se vyvíjí i vyhodnocování*“. I2: „...*myslím, že nemůžeme zase vyhodnocovat pořád, ale reagujeme na aktuální změny*“.

TSP se jednoznačně shodují v tom, že v současné době jim neusnadňuje práci chybějící metodika vyhodnocování situace klienta. I1: „...*nejtěžší je moje nejistota v tom, jak klientovi mohu pomoci, nemám ještě zreflektované, jak přesně mám při vyhodnocování postupovat*“; I2: „...*nemáme u nás žádný systém vyhodnocování, proto je pro mě těžké neztratit se, nezapomenout na něco, postupuji tedy často intuitivně*“; I3: „...*asi na nic nezapomenout, přijít na to, co s čím souvisí, s čím se dá hnout dřív a jaký dopad to bude mít na ostatní skutečnosti, a taky to, že klient často mlží nebo lže, takže zhodnocení má pak jiný obraz*“, „...*pomohlo by mi, kdybych měla jasnou strukturu při ruce, abych se při té změti proměnných neztratila*“. Klienti, mnohoproblémové rodiny, tedy přicházejí do Služby s žádostí o pomoc s rozmotáním klubka léty nabalených problémů. TSP v rozhovorech uváděly, že je také mnohdy náročné zorientovat se v celé situaci a provázanosti jednotlivých oblastí, také mít na paměti aktuální rozpoložení (sílu) klienta řešit svou situaci, porozumět citovým vazbám v rodině klienta, sanovat všechny oblasti najednou pod tlakem hrozícího odebrání dítěte z rodiny, a další.

6.8.4 Role teoreticko-praktického zázemí TSP a přístup ke klientovi

V teoretické části jsem hovořila o paradigmatech sociální práce (Navrátil 2001, s. 14), které definují pozadí přístupu sociálního pracovníka ke klientovi. Osobnost sociálního

pracovníka hraje velkou roli při jeho práci stejně tak jako jeho zkušenosti z praxe a teoretické znalosti. Všichni z pomáhajících profesí jistě známe často říkávanou větu, že sám pracovník je nástrojem své práce. Abych mohla zjistit význam teoretického zázemí a lépe dotvořit obraz paradigmatického pojetí, z něhož vycházejí TSP, držela jsem se v rozhovoru stanovených oblastí: Jaký paradigmatický model TSP zastává?; Teoretické zázemí konkrétní TSP pro vyhodnocování situace dítěte a jeho rodiny, a zároveň jsem se doptala na následující otázky: 1. Pomáhají Vám při práci s klientem nějak Vaše teoretické znalosti? Jak? 2. Když narazíte na oblast, kde Vám chybí teoretické zázemí či zkušenosti z praxe, jak postupujete? Avšak to, jakému paradigmatickému pojetí sociální práce se TSP nejvíce přibližují, jsem si všímala již v průběhu celého rozhovoru, zejména pak, když TSP hovořily o tom, jak s klientem pracují.

6.8.4.1 Role teoretického zázemí

Dvě informantky se shodly na tom, že pro ně jejich teoretické zázemí hraje velmi důležitou roli, zejména pak při vyhodnocování situace klienta. Jedna informantka sdělila, že vnímá své teoretické zázemí jako velmi obecný základ a že vnímá potřebu podrobnějších znalostí v oblasti práce s rodinou. I1: „*Ano, dávají mi jistotu. Taky mi dává cesty řešení a oporu.*“ T: „*Jaká to je jistota?, nebo v čem?*“ I1: „*no, jistota profesionality, potvrzení toho, že to má tak být*“, „...*potvrzení, že nepředávám drb, že to vím, že to tak je*“, „...*ale taky to je pro mě určitá sebedopora, myslím jako, že na něčem stavím*“. T: „*a co praxe či výcvik?*“ I1: „*ano, to určitě, mám i výcvik v systemice, to mi taky dost přináší*“. Další TSP odpovídala následovně, I3: „*Ano, hodně, myslím, že mě to utvrzuje v tom, že pracuji jako profesionál, že má práce má nějakou úroveň, nějaký standard, který mohu klientům zaručit. Mám díky těmhle znalostem nějaký přehled, který mohu využít ve prospěch klienta – který jej nemá a je ztracen. Mám vyšší odbornou školu, vysokou školu, jsem ve výcviku, během roku se stále vzdělávám na seminářích, které jsou tematicky zaměřené a obohacují mé dosavadní znalosti*“. T: „*a jakou roli hraje praxe?*“ I3: „*musím přiznat, že u mě velikou, každým případem se učím a nutí mě být kreativní, což taky leckdy vyčerpává, ale skoro vždy mě něco překvapí*“. T: „*Mluvila jste o tom, že jste ve výcviku, v jakém, co ten přináší?*“ I3: „*výcvik, dělám SUR, pomáhá mi rozklíčovat osobní věci, získat jiný pohled na sebe, lidi kolem mě a to vše mě tak nějak formuje, abych se koukla na lidi jinou optikou, nebo jako, že má vše svou příčinu někde*“.

Rozhovor s další TSP (1. otázka) probíhal následovně: I2: „*No, rámcově – mám představu o případové práci, sociální anamnéze, nevnímám, že by mi výrazně pomáhalo, spíš praxe a zkušenosti, teoretické zázemí mě pomáhá na obecné úrovni.*“ T: „*Aha, proč myslíš, že to tak je?*“ I2: „*no, nevím, mám pocit, že bych potřebovala více informací v oblasti práce s rodinou – myslím tedy praktičtější věci, třeba ty oblasti vnímání vztahů mi jdou.*“ T: „*a co výcvik?*“ I2: „*hm, jo vlastně, dává mi vidět souvislosti, důvěru v člověka, že každý je schopen s tím něco dělat, když mu nabídnete interpretaci, která věci propojuje tak to pomáhá, ale bojím se to více aplikovat do praxe, ale dává mi to možnost se víc zaměřovat na vztahové věci – беру to tolerantněji – přemýšlím, o tom, že to pravděpodobně sám klient nedostal, rozšiřuje mi pohled na okolí, dává mi to důvěru v komunikaci s člověkem, a ve vztahy – že je možnost narovnání, no a taky se v tom necítím ztracená, mám větší trpělivost, myslím, že mi to dává mi to, že když budu pracovat na vztahu - člověk se víc pak otevře a na tom pak jde lépe postavit spolupráci.*“

Z odpovědí na druhou otázku vyplynulo, že se všechny TSP snaží při nedostatku informací zmapovat zdroje jejich získání, osloví své kolegy či jiné odborníky, navážou kontakt s jinými institucemi, které se danou problematikou zabývají. To, co se dozvědí, se snaží poté aplikovat do praxe.

Shrnula-li bych toto téma, zjistím, že TSP potřebují dostatečné teoretické zázemí i praktické zkušenosti k tomu, aby mohly mnohoproblémovým rodinám poskytovat široké spektrum podpory, což si tato cílová skupina nutně žádá, a aby mohly efektivně a komplexně vyhodnocovat situace těchto rodin.

6.8.4.2 Z jakého paradigmatu sociální práce TSP vycházejí?

Jak jsem již zmínila v teoretické části (s. 53) sociální pracovník vychází z určitého paradigmatického pojetí. Mě v této práci zajímalo, z jakého paradigmatického pojetí sociální práce vycházejí TSP služby TSPOR. Pro připomenutí stručně vyjmenuji Navrátilem (2001, s. 14) definovaná PSP: terapeutické, reformní, poradenské. V rozhovorech jsem se snažila si všimnout, jak TSP hovoří o své práci s klienty a na základě popsanych definic jednotlivých PSP jsem se k nim pokusila přiřadit konkrétní TSP.

Z rozhovoru s první informantkou vyšlo, že se nejvíce přibližuje k terapeutickému PSP. Ač sdělila, že se zaměřuje s klientem primárně na sanaci socioekonomických věcí, řídí se dle Maslowovy hierarchie potřeb³¹ a snaží se, dle jejích slov, „...*být tam, kde je klient, stát vedle něj, pokud je v nějaké fázi, netlačím ho do jiné; připojím se na něj a čekám, až bude připraven na další rozvoj*“. Navrátil (2001, s. 14) popisuje hlavní znamení terapeutického pojetí: důraz na rozvoj osobnosti, komunikace a vztah.

Z dalších rozhovorů vyplynulo, že zbylé dvě TSP se nejvíce přibližují poradenskému PSP, kterému Navrátil (2001, s. 16) připisuje základní rysy: důraz na aktuální potřeby klienta, osobnostní růst, kvalitní poradenství, uskutečňování malých individuálních změn. I3: „...*koukám na to, co je potřeba teď zasanovat, a o co klient žádá, že potřebuje, co vlastně hoří*“, „...*snažím se klienty naučit nebo jim doplnit chybějící kompetence, aby lépe obstáli v životě*“. I2: „...*a čekám, co mi klient poví, většinou ale začne o svém největším problému, pak se zaměřujeme na hledání priority - na co je třeba se ve spolupráci zaměřit hned*“, „*vytyčím s klientem cíle a kroky, jak budeme postupovat, rozfázuji spolupráci, aby se mohly hodnotit dílčí pokroky a změny*“.

Všechny TSP se snaží nabídnout klientům větší prostor pro jejich sebevyjádření, naučit je slyšet ocenění, které se jim mnohdy nedostává, celkově zlepšit jejich sociální fungování. PSP a teoretické zázemí konkrétní TSP přispívají ke kvalitnějšímu poskytování sociálních služeb. Paradigmata SP nám nabízejí vhled do hlavního proudu přístupu ke klientovi konkrétní TSP, který nám však může ukázat i skutečnost, které si příliš nevšímáme, ale přesto je vhodné ji neopomíjet. Znat paradigmatické pojetí SP, ze kterého vycházíme, by nám mělo pomoci k tomu, si uvědomit, na co při práci s klientem nemáme zapomínat. Z rozhovorů vyplynulo, že si TSP všimají širšího rodinného zázemí klienta, I3: „...*ptám se klienta na rodinu, ze které pochází a na současnou rodinu*“, dále aktuálního psychického stavu, I1: „...*zajímá mě, jak se klient cítí a zda a jakou má sílu řešit aktuální situaci*“, a v neposlední řadě socioekonomické stránky klienta, I3: „...*také zjišťuji aktuální finanční stránku, a bytové zázemí klienta*“. Navrátil (2001, s. 17) tedy trefně říká, že současným trendem v přístupech práce s klienty je kombinovat paradigmatická pojetí SP, aby se rozvíjela sama rozmanitost této práce.

³¹ „Maslowa hierarchie potřeb – uspořádání potřeb dle důležitosti; fyziologické (nižší) – hlad, žízeň, sex, spánek; psychogenní (vyšší) – bezpečí, jistoty, lásky, sounáležitosti, ocenění, uznání, seberealizace“. In Hartl, P., Hartlová, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000, s. 188. ISBN: 80-7178-303-X.

7 Závěr

Cílem této diplomové práce bylo představit a vymezit službu Terénní sociální práce v ohrožených rodinách v Diakonii ČCE – SKP v Praze, jako jeden z účinných druhů sociální práce s rodinou. V první části práce jsem zpracovala teoretické koncepty sociální práce s rodinou, legislativní rámec, informace o organizaci provozující službu TSPOR a informace o službě samé, východiska sociálního fungování, přístupy posuzování životní situace dítěte a rodiny, a pojetí paradigmat sociální práce. Na základě teoretické části této práce jsem vypracovala část praktickou. Stanovila jsem si základní výzkumnou otázku: „*Jak probíhá vyhodnocování situace rodiny s dítětem ve službě TSPOR?*“, na kterou jsem zjišťovala odpověď pomocí kvalitativního výzkumu (ten jsem definovala v empirické části mé práce).

Na základě své pětileté praxe v oblasti sociální práce s rodinou se domnívám, že v současné době se rodiny potýkají s obtížným zajišťováním svých potřeb. Na základě analýzy rozhovorů s TSP jsem vymezila oblasti problémů, se kterými nejčastěji klienti přicházejí. Jedná se o následující oblasti rizik – absence nebo nedostačující bydlení, nezaměstnanost, nedostatek financí pro zabezpečení rodiny, dále výchovné problémy dětí a nízké rodičovské kompetence. Nepřívětivá bytová a rodinná politika státu nemálo přispívá ke vzniku nepříznivých sociálních situací občanů. Lidé nemají na nájem a na zajištění základních životních potřeb, zejména když přijdou o zaměstnání, a proto se zadluží, a tím se ocitnou v začarovaném kruhu nepříznivé sociální situace. Pokud člověk nehradí nájemné, nebo má exekuce, snižuje se jeho možnost požádat o některou ze sociálních dávek. Jeho sociálně-ekonomické a psychosociální podmínky se rapidně zhorší, přestává zvládat péči o domácnost a dítě a dostane se prvně do kontaktu s OSPOD. Pokud pracovníci OSPOD posoudí, že je situace rodiny vážná, doporučí klientovi navázat spolupráci s některou ze sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. Jednou z těchto služeb je i služba TSPOR, která pak s rodinou, po vzájemné domluvě, pracuje. Proto, aby klientovi byly poskytnuty vhodné a aktuálně potřebné služby a on se mohl tzv. „postavit na vlastní nohy“, je zapotřebí porozumět klientovu světu a komplexně vyhodnotit jeho životní situaci.

Ve své práci jsem se zaměřila na zjišťování nejen toho, jak probíhá proces vyhodnocování situace klienta ve službě TSPOR, ale i na průběh spolupráce, dále na

teoretické zázemí TSP, na postoje a přístupy, z nichž vycházejí jednotlivé TSP, a na význam spolupráce s OSPOD, jako autority pověřené státem.

Zjistila jsem, že vyhodnocování situace klienta ve službě TSPOR není nijak standardizovaná ani konceptuálně podložená metoda, a že tato skutečnost výrazně zasahuje TSP do jejich práce. Dozvěděla jsem se, že TSP využívají při vyhodnocování situace klienta jak své teoretické znalosti, tak i zkušenosti z praxe. K uvědomění si východiska pohledu na sociální fungování klienta, tedy uvědomění si toho, na co se TSP ve spolupráci s klientem zaměřuje, napomohlo určení k jakému paradigmatickému pojetí sociální práce se TSP nejvíce přibližuje. Dvě TSP se přiblížily k poradenskému pojetí PSP a jedna TSP k terapeutickému pojetí PSP. Ve spolupráci s klientem se TSP zaměřují primárně na řešení socioekonomických problémů (to jsou již výše zmiňované rizikové oblasti), protože ty, dle jejich slov, jsou nejčastěji urgentní. TSP nezapomínají ani na psychosociální oblast (rodinné a sociální vztahy), té si v průběhu spolupráce také všímají, avšak prostor pro zlepšování pozitivních vazeb mezi jednotlivými členy rodiny přichází často až v pozdější fázi spolupráce, kdy je již nějakým způsobem zabezpečeno bydlení a přísun financí pro zajištění rodiny.

Z rozhovorů s TSP vyplynulo, že pro spolupráci TSP s klientem hraje OSPOD, jako státem určená autorita pro hájení práv a oprávněných zájmů dítěte, nezastupitelnou roli. Je proto neopomenutelné zpracovat informace a doporučení OSPOD do plánování spolupráce s klientem.

Podařilo se mi zjistit, že se TSP věnují vyhodnocování situace klienta od jednoho do tří měsíců, domnívají se, že tato doba by měla být dostatečná pro komplexní vyhodnocení klientovi situace. Aktuálně TSP vyhodnocují situaci klienta za pomoci základních metod sociální a rodinné anamnézy a rozhovorů. Nově, na OSPOD, zavedenému formuláři vyhodnocení situace dítěte, by se chtěly TSP přiblížit vytvořením vlastního formuláře a metodiky vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny.

Záměrem mé diplomové práce bylo vytvořit základní podklad pro podrobné vypracování metodiky vyhodnocování situace rodiny s dítětem ve službě TSPOR. Myslím, že se mi podařilo zmapovat základní rámec pro její vytvoření. Vytvoření metodiky vyhodnocení situace rodiny s dítětem přispěje ke zkvalitnění samotné Služby a také k zajištění pevné opory při práci jednotlivých TSP.

Seznam literatury a použitých zdrojů

ASKLÖF, C. a kol., *Příručka na cestu k rovnosti žen a mužů*. Praha: MPSV, 2003.

ČADILOVÁ, O. *Rodina*. Výukový materiál, vydalo MŠMT a ESF, 2010

BIBLE, 14. vydání, Praha: Česká biblická společnost, 2008. ISBN: 978-8085810-68-4.

BECHYŇOVÁ, V. *Případová konference*. Praha: Portál, 2012. ISBN: 978-80-262-0181-6.

BECHYŇOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M. *Sanace rodiny*. Praha: Portál, 2008. ISBN: 978-80-7367-392-5.

BURDA, J. *Fundraising pro úplné začátečníky*. Praha: Národní institut dětí a mládeže, oddělení volného času, 2007.

DUNOVSKÝ, J., DYTRYCH, Z., MATĚJČEK, Z. *Týrané, zneužívané a zanedbávané dítě*. Praha: Grada, 1995, s. 24. ISBN: 80-7169-192-5.

HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-X.

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V. *Člověk, prostředí, výchova*. Brno: Paido, 2001. ISBN: 80-7315-004-2.

MATOUŠEK, O. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2003. ISBN: 80-86429-19-9.

MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN: 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005. ISBN: 80-7367-002-X.

MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny*. Praha: Portál, 2010. ISBN: 978-80-7367-739-8.

MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.

MOŽNÝ, I. *Rodina a společnost*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2006. ISBN: 80-86429-58-X.

Národní zpráva o rodině. Praha: MPSV, 2004.

NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN: 80-903070-0-0.

NEDĚLNÍKOVÁ, D., a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008.

Standardy kvality sociálních služeb - *Výkladový sborník pro poskytovatele*, výběr: Supervize. MPSV, 2008.

PETRUSEK, M. *Velký sociologický slovník, Díl 2*. Praha: Karolinum, 1996. ISBN 80-7184-310-5.

VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. *Aplikovaná sociální psychologie I*. Praha: Portál, 1998. ISBN: 80-7178-269-6.

Právní předpisy:

Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 94/1963 Sb. o rodině, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 108/2008 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 200/1990 Sb., o přestupcích, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů

Vyhláška číslo 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí

Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

webové zdroje:

<http://epolis.cz/page.php?location=&menu=first&id=28&idNotion=9>

<http://iregistr.mpsv.cz/sluzba/detailsluzby/17578>

http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf

http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni_eticky_kodex.pdf

<http://www.diakonie.cz/o-diakonii/>

<http://www.dumtriprani.cz/>,

<http://www.fod.cz/>,

http://www.icmck.cz/DOC/fundraising_pro_zacatecniky.pdf

http://www.mpsv.cz/files/clanky/899/zprava_b.pdf

http://www.mpsv.cz/files/clanky/14230/vyhodnocovani_v2.pdf

<http://www.mpsv.cz/cs/14481>

<http://www.skp.diakonie.cz/onas/>

<http://www.skp.diakonie.cz/res/data/007/000995.pdf?seek=1342796604>

<http://www.skp.diakonie.cz/nase-sluzby/terenni-socialni-prace-v-ohrozenych-rodinach/>

http://www.szsmc.cz/admin/upload/sekce_materialy/Rodina.pdf

Přílohy

Příloha číslo 1 – Dotazník funkčnosti rodiny dle Dunovského (1999, s. 107)

<p>Hodnotí se rodiny, ve které dítě právě žije. Údaje se týkají buď rodičů, nebo jednoho z nich, pokud žije osaměle, dále toho z nich, který žije s dítětem a s novým partnerem, pěstounů, prarodičů, popřípadě dalších osob, které o dítě pečují a žijí s ním. Nepřítomný rodič, pokud je toho zapotřebí, se hodnotí dalším samostatným dotazníkem.</p>																									
Základní údaje o dítěti:																									
Jméno dítěte:			Datum narození:			Věk:																			
Bydliště:																									
Kolektivní zařízení (MŠ, ZŠ, atd.):						Třída:																			
Základní údaje o rodičích či pečovateli:																									
Jméno matky:			Jméno otce:																						
(pěstounky)			(pěstouna)																						
Datum narození:			Datum narození:																						
Rodinný stav:			Rodinný stav:																						
Zaměstnání:			Zaměstnání:																						
Čistý příjem:			Čistý příjem:																						
Výsledek šetření					Typ rodiny:																				
					Funkční: 0-4 Problémová: 5-9 Dysfunkční: 10-15 Afunkční: 16 a více																				
					složení stabilita soc.ekon.situace osobnost rodičů sourozenci osobnost dítěte zájem dítěte péče o dítě																				
					Zařaz.funkč.rodiny celkem																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> </tr> <tr> <td>a</td> <td>b</td> <td>c</td> <td>d</td> <td>e</td> <td>f</td> <td>g</td> <td>h</td> </tr> </table>													a	b	c	d	e	f	g	h					
a	b	c	d	e	f	g	h																		
součet a-h: 0-3 -0 4-10 -1 11-17 -2 18-24 -3 25 výše-4																									
Datum:					Šetřil:																				

Příloha číslo 2 – Znění kritérií Standardů (příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách)

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována	ano
b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace	ano
c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje	ano
d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby. Podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.	ne

2. Ochrana práv osob

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ano
b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ano
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ne

3. Jednání se zájemcem o sociální službu

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ano
b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby	ano
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ne

4. Smlouva o poskytování sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ano
b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy	ne
c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby	ne

5. Individuální plánování průběhu sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ano
b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby	ano
c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle	ano
d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného	ano

zaměstnance	
e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám	ne

Plnění kritérií uvedených v písmenech d) a e) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

6. Dokumentace o poskytování sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ano
b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby	ne
c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby	ne

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ano
b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele	ano
c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě	ne
d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti	ne

8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat	ano
b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejích individuálně určených potřeb	ne
c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj	ne

9. Personální a organizační zajištění sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována	ano
b) Poskytovatel má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců; kritérium není zásadní	ne
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ne
d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ne

Plnění kritérií uvedených v písmenech a) až d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

10. Profesní rozvoj zaměstnanců

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních	ne

profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace	
b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje	ne
c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje	ne
d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje, kritérium není zásadní	ne
e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka	ne

Plnění kritérií uvedených v písmenech c) a d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance; kritéria uvedená v písmenech a) a b) se na tohoto poskytovatele vztahují přiměřeně.

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Kritérium	Zásadní
Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb	ne

12. Informovanost o poskytované sociální službě

Kritérium	Zásadní
Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena	ne

13. Prostředí a podmínky

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob	ne
b) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám	ne

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který neposkytuje sociální služby v zařízení sociálních služeb.

14. Nouzové a havarijní situace

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení	ne
b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít	ne
c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací	ne

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

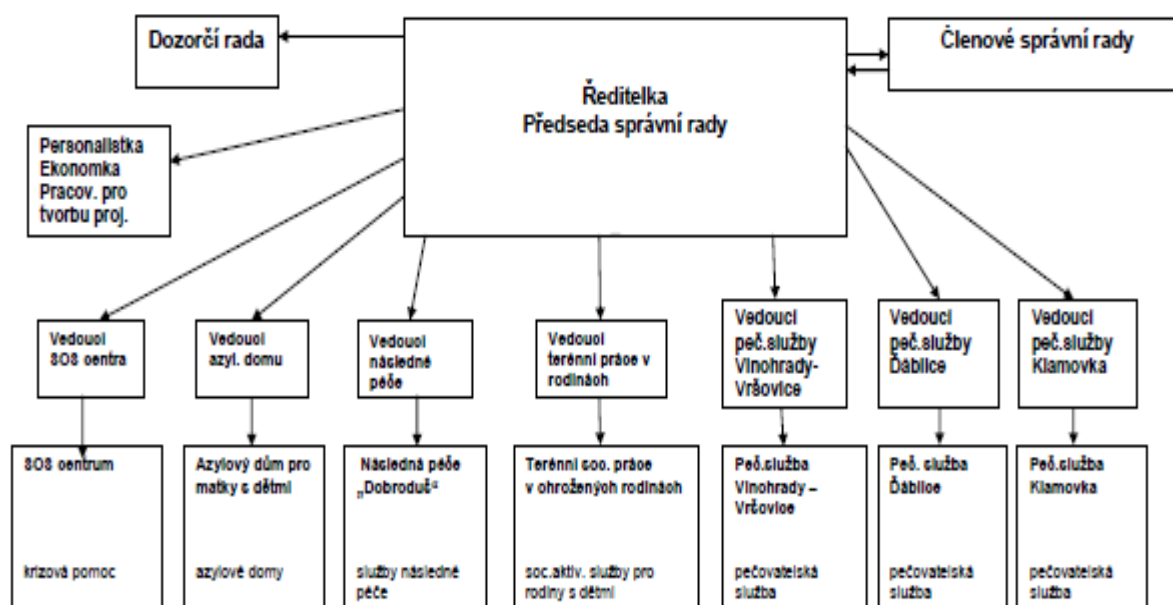
15. Zvyšování kvality sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob	ne
b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ne
c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby	ne
d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby	ne

Příloha číslo 3 – Organizační struktura Diakonie ČCE - SKP v Praze

(<http://www.skp.diakonie.cz/onas/dokumenty-organizace/organizacni-struktura/>)

Organizační struktura Diakonie ČCE – Středisko křesťanské pomoci v Praze 2013



Příloha číslo 4 – Otázky pro rozhovor s TSP

1. Přejde Vám klient na první schůzku – Jak obvykle rozhovor s klientem probíhá?
2. Co vše si myslíte, že je důležité vědět od klienta?
3. Co si myslíte, že je důležité pro to, aby klient něco o sobě řekl?
4. Co je pro Vás nejtěžší při zjišťování zakázky klienta?
5. Na co je nejdůležitější se zaměřit při spolupráci s klientem?
6. S jakými problémy Vaši klienti nejčastěji přicházejí?
7. Co když první schůzka probíhá na OSPODu – je rozdíl mezi první schůzkou na půdě pracoviště služby TSPOR a první schůzkou na OSPOD? Jaký?
8. Je pro Vás důležitá zakázka OSPODu? V čem?
9. Ovlivňují Vás nějak, jestli vůbec, informace o klientovi od OSPOD?
10. Hrají tyto informace od OSPOD roli ve vymezení spolupráce? Jakou?
11. Jaký by byl ideální stav mapování situace klienta? (jak ideálně to má vypadat?)
12. Jak dlouho si myslíte, že trvá vyhodnocování situace klienta?
13. Vyvíjí se informace a vyhodnocování v průběhu spolupráce?
14. Co je pro Vás nejtěžší při vyhodnocování situace klienta?
15. Pomáhají Vám při práci s klientem nějak tvoje teoretické znalosti? Jak?
16. Když narazíte na oblast, kde Vám chybí teoretické zázemí a zkušenosti, jak postupujete?